



**agir**

**Centro Estadual de Reabilitação e  
Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER**

**RELATÓRIO GERENCIAL E DE  
ATIVIDADES**

**REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 123/2011  
(9º e 10º Termo Aditivo)**

**PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020**

GOIÂNIA-GO,  
ABRIL/2021

## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Clidenor Gomes Filho

Cyro Miranda Gifford Júnior

Fernando Morais Pinheiro

José Evaldo Balduino Leitão

José Evaristo dos Santos

Paulo Afonso Ferreira

Salomão Rodrigues Filho

Vardeli Alves de Moraes

Wagner de Oliveira Reis

### CONSELHO FISCAL

Alcides Luís de Siqueira

Alcides Rodrigues Junior

César Helou

Lúcio Fiúza Gouthier

Pedro Daniel Bittar

Rui Gilberto Ferreira

### DIRETORIA

Washington Cruz - Diretor Presidente

Lindomar Guimarães Oliveira - Vice-Diretor

Daniel Lagni - Diretor Tesoureiro

### SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher - Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva - Superintendente Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente Administrativo e Financeiro

Dante Garcia de Paula - Superintendente de Gestão e Planejamento

### DIRETORIA DO CRER

Válney Luiz da Rocha - Diretor Geral

Ciro Bruno Silveira Costa - Diretor Técnico de Reabilitação

Armando Zafalão Junior - Diretor Administrativo e Financeiro (interino)

## SUMÁRIO

<b>1 – APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE</b>	<b>5</b>
<b>3 – ATIVIDADES REALIZADAS PELO CRER</b>	<b>6</b>
3.1 – ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	6
3.2 – CENTRO CIRÚRGICO	7
3.3 – ATENDIMENTO AMBULATORIAL	8
3.4 – TERAPIAS ESPECIALIZADAS	9
3.5 – SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD)	10
3.6 – OFICINA ORTOPÉDICA	10
3.7 – SADT EXTERNO: SERVIÇO DE APOIO DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO	11
3.8 – OUTROS SERVIÇOS REALIZADOS PELO CRER	12
3.9 – ESTRUTURA DE APOIO TÉCNICO (ADMINISTRATIVO)	33
3.10 – POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	34
3.11 – POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR (PNH) – HUMANIZA SUS	34
3.12 – ESTRUTURA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	35
3.13 – COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS E SUSTENTABILIDADE	36
3.14 – COMISSÕES TÉCNICAS	38
<b>4 – METAS DE PRODUÇÃO E RESULTADOS ALCANÇADOS</b>	<b>39</b>
4.1– INDICADORES QUANTITATIVOS (PARTE FIXA)	39
4.2– ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS	42
4.3– INDICADORES DE DESEMPENHO (PARTE VARIÁVEL)	45
4.4– AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	50
4.5– ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA	55
4.6– PESQUISA DE SATISFAÇÃO (METODOLOGIA NPS)	55
<b>5 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS NO CRER</b>	<b>60</b>
<b>6 – DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL DO CRER</b>	<b>69</b>
<b>7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>150</b>

## 1 – APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR, para o gerenciamento do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER, faz-se nesta oportunidade a apresentação do RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES referente ao período de janeiro a dezembro de 2020.

Em setembro de 2002 a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a AGIR firmaram Contrato de Gestão para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do CRER, instituição de referência na atenção à pessoa com deficiências física, auditiva, intelectual e visual, no Estado de Goiás, localizado na cidade de Goiânia, sito a Rua Vereador José Monteiro, nº 1.655, CEP nº 74.653-230, Setor Negrão de Lima.

Inicialmente foi recebido do Governo do Estado de Goiás uma estrutura física com 8.823m<sup>2</sup> e durante a gestão da AGIR expandiu-se para 33.275,56m<sup>2</sup> de área construída, abrangendo 156 leitos de internação, 8 salas cirúrgicas, 7 ginásios para terapias, 4 piscinas para hidroterapia e 20 leitos de UTI.

A AGIR como organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público, busca gerir eficientemente suas ações internas munindo-se de análises criteriosas dos dados e informações para nortear suas decisões de forma eficaz. Portanto, o relatório apresentado parte deste princípio.

Os dados que serão apresentados neste relatório são extraídos do banco de dados do sistema de gestão hospitalar interno, que realiza o gerenciamento de todos os processos assistenciais, administrativos e financeiros de forma integrada. As informações evidenciadas demonstram o cenário atual dos atendimentos prestados pela instituição.

## 2 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

**Nome:** Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER;

**CNES:** 2673932;

**Endereço:** Avenida Vereador Jose Monteiro, nº 1.655 - Setor Negrão de Lima - Goiânia - GO; CEP: 74.653-230;

**Tipo de Unidade:** Hospital Especializado em Reabilitação;

**Esfera da Administração:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO;

**Esfera da Gestão:** Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO.

### 3 – ATIVIDADES REALIZADAS PELO CRER

O CRER como instituição de referência na atenção à pessoa com deficiência tem por missão: “Oferecer assistência à saúde da pessoa com deficiência, fundamentada no ensino e pesquisa”, tendo como os principais valores:

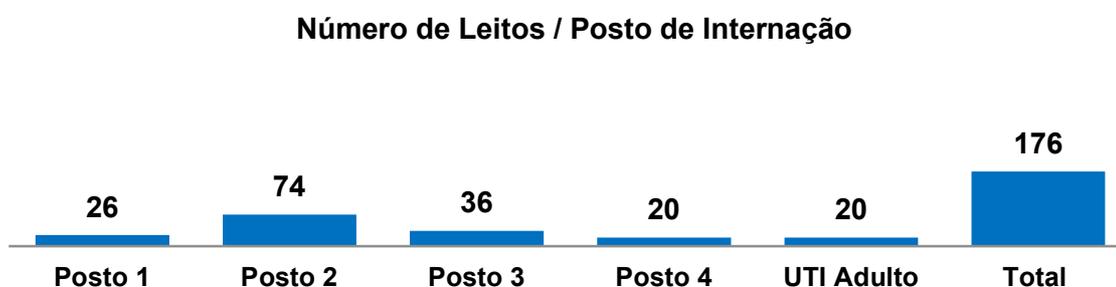
- **Competência** na busca do conhecimento e do aprimoramento das habilidades;
- **Responsabilidade** na adoção de postura social e ambiental que traduzam dedicação e respeito à vida;
- **Ética** no respeito às normas com ações que denotem lealdade e transparência, e
- **Renovação** contínua das forças produtivas, objetivando a excelência.

#### 3.1 - ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização compreende o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão no hospital até sua alta hospitalar, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

Os pacientes internados em processo de reabilitação recebem atendimento clínico e cirúrgico adequado às suas necessidades, com o objetivo de intensificar o tratamento multidisciplinar, com intervenções terapêuticas e orientação para promoção da saúde.

As unidades de internação possuem:





A Unidade de Terapia Intensiva compreende 20 leitos, incluindo 02 leitos privativos para isolamento. Trata-se de ambiente de Alta Complexidade reservado e único no ambiente hospitalar a que se propõe estabelecer monitorização completa.



### 3.2 - CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico contempla em sua estrutura 08 salas cirúrgicas, sendo 02 salas com sistema de fluxo laminar e sistema de monitorização para videoconferência, além de 01 sala com 08 leitos de recuperação pós-anestésica.



A estrutura conta com outras salas de apoio como: almoxarifado/farmácia satélite, copa, sala para guarda de equipamentos, sala de montagem dos carrinhos e sala

de utilidades (expurgo). Na busca pela humanização da assistência, a partir do 2º semestre foi implantada a sala de espera do acompanhante ou familiar, com o objetivo de promover a comunicação assertiva das informações dos pacientes em cirurgia, minimizando suas angústias e preocupações.

### 3.3 - ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O atendimento ambulatorial compreende:

- a) Primeira consulta e/ou primeira consulta de egresso;
- b) Interconsulta;
- c) Consultas subsequentes (retornos).

Entende-se por primeira consulta, a visita inicial do paciente encaminhado pela Central de Regulação do Estado ou Município ao Hospital, para atendimento a uma determinada especialidade.

Entende-se por primeira consulta de egresso, a visita do paciente encaminhada pela própria instituição, que teve sua consulta agendada no momento da alta hospitalar, para atendimento a especialidade referida.

Entende-se por interconsulta, a primeira consulta realizada por outro profissional em outra especialidade, com solicitação gerada pela própria instituição.

Entende-se por consulta subsequente, todas as consultas de seguimento ambulatorial, em todas as categorias profissionais, decorrentes tanto das consultas oferecidas à rede básica de saúde quanto às subsequentes das interconsultas.

Para garantir de maneira sustentável a ampla oferta de especialidades médicas que vão ao encontro das necessidades dos usuários do SUS, o CRER adota um corpo clínico formado por profissionais contratados e por corpo clínico aberto, que atendem diversas especialidades médicas como: Angiologia, Cardiologia, Cirurgia Plástica, Clínica Geral, Endocrinologia, Fisiatria, Gastroenterologia, Infectologia, Genética, Medicina Intensiva, Neurologia, Neuropediatria, Nutrologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

### 3.4 - TERAPIAS ESPECIALIZADAS

No âmbito da reabilitação, o atendimento multidisciplinar no CRER é composto por equipe formada por profissionais que oferecem aos usuários tratamento multiprofissional, através de programa personalizado de reabilitação que podem incluir: Arteterapia, Atividades Educativas, Avaliação Neuropsicológica, Educação Física, Enfermagem, Equoterapia, Estimulação Visual, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Fonoterapia, Hidroterapia, Musicoterapia, Natação, Nutrição, Odontologia, Pedagogia, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Para realização destes atendimentos, a instituição disponibiliza uma estrutura de ponta, composta por 07 ginásios de reabilitação, 04 piscinas para hidroterapia e natação terapêutica, 01 sala para arteterapia, 01 sala de tecnologia assistiva, 01 laboratório para atividades de vida diária, 01 cozinha terapêutica, 01 sala para musicoterapia, 01 laboratório do movimento, 01 sala para treino de orientação e mobilidade, 01 quadra poliesportiva e 01 picadeiro para equoterapia (dentro do Regimento de Polícia Montada – Cavalaria da Polícia Militar de Goiás).



### 3.5 - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD)

O CRER está habilitado a realizar este serviço pela Portaria GM/MS nº 1.280, de 20 de novembro de 2013. O Serviço de Atenção Domiciliar – SAD oferece assistência a pacientes que necessitam de intervenções multiprofissionais e que estejam em condições de serem assistidos em domicílio. Este serviço é direcionado somente para pacientes provenientes da área de internação do CRER.



### 3.6 - OFICINA ORTOPÉDICA

A Oficina Ortopédica do CRER é um espaço industrial onde se confecciona aparelhos de aplicação terapêutica, sob prescrição médica, utilizando equipamentos modernos e equipe altamente qualificada, considerada como referência nacional e como centro de treinamento do Ministério da Saúde.



A Oficina Ortopédica recebe as demandas de pacientes provenientes do ambulatório, internação do CRER e constitui-se em serviço de confecção de aparelhos de aplicação terapêutica (órteses, próteses e materiais especiais – OPME), sob prescrição médica. Os equipamentos de alta tecnologia disponíveis na oficina permitem a produção de órteses, próteses e calçados ortopédicos, possibilitando melhores condições de uso e maior adaptação dos pacientes, além da dispensação de cadeiras de rodas com adequação, andadores e muletas.

A Oficina Ortopédica Itinerante Terrestre, conforme preconizada em Portaria SAS/MS 793/2012 e 835/2012 é um componente de atenção especializada da rede de cuidados à pessoa com deficiência e constitui-se como uma unidade de saúde itinerante vinculada a uma Oficina



Ortopédica Fixa cujo objetivo principal é promover o acesso a órteses e próteses, além de adaptações, ajustes e pequenos consertos nas OPME já utilizadas pelas populações que residem em locais sem acesso à Oficina Ortopédica Fixa.

Essa oficina é composta por um caminhão adaptado especificamente para esse fim. A operação desta unidade para o Estado de Goiás propõe disponibilizar aos municípios do interior do estado acesso à confecção de órteses e próteses, bem como a manutenção e ajustes destas, tendo como agente gerador de demanda os Centros Especializados em Reabilitação, habilitados como tal e demais estabelecimentos de saúde competentes a prescreverem tais dispositivos.

Este arranjo de atendimento propõe dispensar até 2.400 dispositivos ortopédicos (órteses e próteses) por ano, dentre o *portfólio* destes produtos no âmbito do SUS, contemplando neste volume ainda, itens não presentes na tabela SUS de procedimentos, como órteses de posicionamento de membro superiores.

### **3.7 - SADT EXTERNO: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico**

Os exames realizados no CRER são executados por profissionais experientes e habilitados tecnicamente a desempenhar suas atividades com qualidade e compromisso assistencial.

A instituição tem o compromisso de disponibilizar aos usuários acessos aos mais complexos exames e para isso, preocupa-se com a renovação de seus equipamentos e a garantia contínua de manutenções.

O CRER conta ainda com um moderno Laboratório de Análise de Movimento, que realiza suas atividades através da análise da marcha e identifica distúrbios no caminhar que não podem ser verificados pelo exame físico e pela análise visual. Este exame é indicado para auxiliar na tomada de decisões no tratamento e acompanhamento de pacientes com problema de marcha.

O serviço de diagnóstico do CRER oferece os seguintes exames para os pacientes internados e encaminhados pela Central de Regulação Municipal: Análises Clínicas, Audiometria, Bera, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroneuromiografia, Espirometria, Fluoroscopia, Imitanciometria, Laboratório de Marcha, Otoemissões, Polissonografia, Raios-X, Mamografia, Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Multi-Slice, Ultrassonografia com Doppler colorido, Urodinâmica, Vectonistagmografia e Videolaringoscopia.



### 3.8 - OUTROS SERVIÇOS REALIZADOS PELO CRER

#### OUVIDORIA

O CRER conta com o serviço de ouvidoria, que atende aos usuários em suas solicitações, tanto de sugestões, elogios e reclamações, quanto ao atendimento prestado pela instituição.

E em prol da melhoria contínua, o serviço também desenvolve atividades ligadas a Comissão da Gestão da Qualidade através de reuniões mensais a fim de discutir assuntos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade, promovendo anualmente a Semana da Qualidade, evento que leva aos colaboradores do CRER informações acerca das ferramentas da qualidade e suas funcionalidades e também participa das atividades do Núcleo de Segurança do Paciente - NUSP, que tem como objetivo principal o desenvolvimento de ações que proteja o paciente de riscos inerentes a internação, cuidados ambulatoriais e terapêuticos.

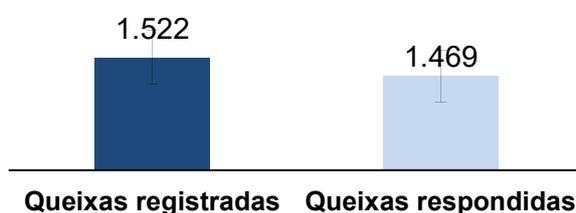
No atendimento ao cliente externo referente a reclamações, a ouvidoria visa apresentar e sugerir formas de melhoria dos serviços, buscando satisfação dessa clientela

e, conseqüentemente, a melhoria na qualidade dos serviços, colaborando assim, de forma significativa, para que os objetivos da qualidade sejam alcançados.

Para o público interno, vale salientar a contribuição da ouvidoria nas intervenções realizadas quanto ao relacionamento interpessoal dos colaboradores da instituição nos diversos níveis hierárquicos. São realizadas reuniões com os gestores/colaboradores e também com a Gerência e Supervisão de Recursos Humanos, com o objetivo de validar o desenvolvimento das boas práticas de trabalho na instituição.

No período de janeiro a dezembro de 2020, a ouvidoria registrou **1.522** (fonte: Ouvidor SUS), sendo que destas, 1.469 foram respondidas e 53 ainda estão em andamento com os gestores responsáveis para análise e tratativa, demandas oriundas das caixas de sugestões, contatos pessoais, telefônicos, sistema OuvidorSUS e e-mail. Estas demandas foram estratificadas entre reclamações, sugestões e elogios, tanto do público interno e externo. Conforme demonstrado abaixo no gráfico, 96,5% das queixas foram respondidas.

**Demandas registradas na Ouvidoria  
Janeiro a Dezembro de 2020**

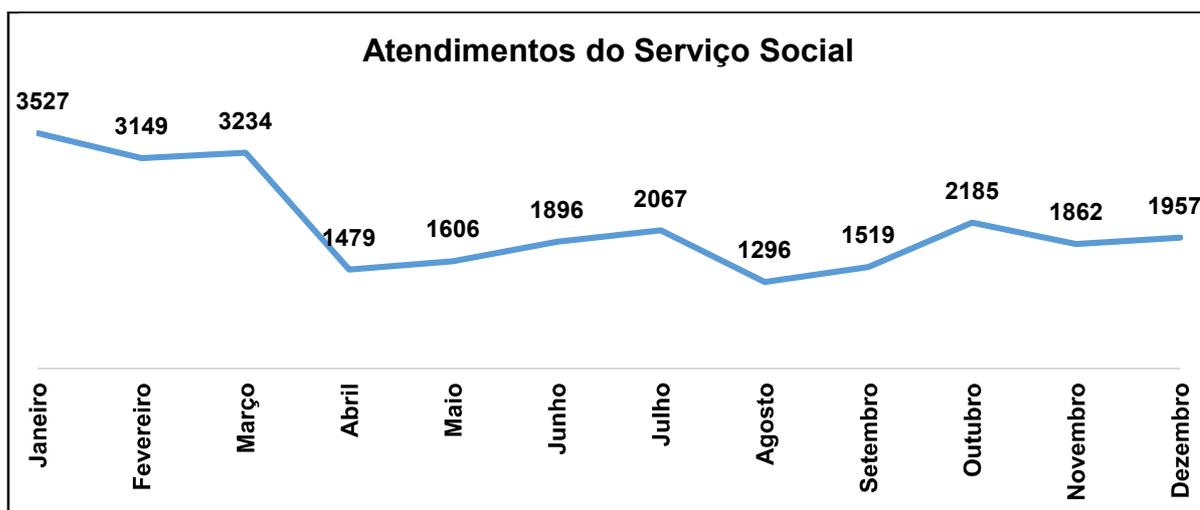


Ao que tange ao Anexo Técnico I, Item 1.17 – Instalar um SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU, de fácil acesso, conforme diretrizes a serem estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde, encaminhando mensalmente relatório de suas atividades, devendo ser implantado independentemente do serviço de ouvidoria exigido pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

Salientamos que para o complemento das atividades do Serviço Social, junto ao SAC, em busca de maior resolubilidade das ações, as assistentes sociais realizam atendimentos presenciais e teleatendimentos para registro de comunicado de faltas, antecipação de agendamento, emissão de formulários para redução de Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), passe livre, registro de atestados médicos, além de

realizarem o grupo de acolhimento dos pacientes de terapias para informá-los do regimento interno inerente ao tratamento.

A seguir apresentamos os resultados, dos atendimentos do Serviço Social no período de janeiro a dezembro/2020, totalizando 25.777 no período:



Fonte: Relatório Gerencial

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO/CENTRAL DE AGENDAMENTO E CONSULTAS

O CRER disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), para informações como: confirmações, agendamentos e cancelamentos de todos os serviços ofertados pela instituição. Será implantado nos próximos meses uma Central Única de Agendamento e Consultas.

O projeto da nova central tem como objetivo gerenciar as agendas de atendimento de forma que facilite ao paciente encontrar a especialidade que necessita. E proporcionar em um mesmo ambiente as orientações acerca dos agendamentos de todos os serviços ofertados pela unidade desde a consulta, exames, cirurgias e outras modalidades. Aprimorando mecanismos nos serviços de atendimento de forma ativa e receptiva.



Dispondo de sistemas informatizados que facilitam as tarefas e nivelam as informações, buscando sempre a uniformidade dos processos. Como forma de fortalecer os laços entre o CRER e seus usuários e reduzir o absenteísmo, adotou-se a prática de realização de ligações telefônicas para confirmação de procedimentos agendados.

## SERVIÇOS DE REABILITAÇÃO

### REABILITAÇÃO AUDITIVA

O CRER presta assistência fonoaudiológica aos pacientes em âmbito hospitalar, ambulatorial e domiciliar e está integrado aos demais grupos multiprofissionais, contribuindo com a qualidade da assistência oferecida na prevenção, na habilitação, reabilitação, readaptação, comunicação na audição, cognição e funções neuro vegetativas.

### Dispensação de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI), Implante Coclear e Sistema de Frequência Modulada Pessoal (Sistema FM)

O CRER está habilitado junto ao Ministério da Saúde, como “Serviço de Atenção à Saúde Auditiva de Média e Alta Complexidade”, participando ativamente no processo de protetização auditiva em Goiás, considerado como centro de excelência no atendimento as pessoas com deficiência auditiva.

A instituição desenvolve estudos científicos com participação em eventos externos, promovendo alto grau de especialização na atenção à saúde auditiva. No período de janeiro a dezembro de 2020, foram dispensados **2.102 aparelhos auditivos**, aos usuários do SUS.



O CRER está credenciado como instituição hospitalar “Habilitada em Procedimentos de Alta Complexidade em Implante Coclear”, conforme Portaria SAS/MS nº 515 de 01/06/12, devido ao cenário pandêmico, realizamos **04 cirurgias de implante coclear**.

Através da Portaria GM/MS nº 1.274, de 25 de junho de 2013, o CRER foi habilitado a dispensar dispositivos **Sistema FM** para pessoas usuárias de Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI) ou Implante Coclear (IC) com perda da qualidade da audição, na faixa etária de 5 a 17 anos. No período de janeiro a dezembro de 2020 foram dispensados **07 aparelhos de frequência modulada** a crianças em regime escolar, conforme preconiza os critérios a portaria acima.



Participação em atividades de educação específicas (simpósios, seminários, congressos, cursos, entre outros):

### **Educação Continuada**

#### **1º Treinamento Ambulatório**

- Sinais e sintomas de insuficiência respiratória aguda - Carga horária de 06:00 horas;
- Avaliação da função respiratória - Carga horária de 07:00 horas;
- Protocolo de higienização das mãos - Carga horária de 16:30 horas;
- Gasometria arterial básica - Carga horária de 12:30 horas;
- Simpósio on-line sobre Autismo - Carga horária de 02:00 horas;
- Noções básicas de UTI e uso de Ambú - Carga horária de 02:00 horas;
- Ventilação mecânica básica para colaboradores do ambulatório - Carga horária de 09:30 horas;
- Sinais, sintomas e fisiopatologia da COVID-19 - Carga horária de 11:00 horas;
- Treinamento do sistema FM - Carga horária de 14:00 horas;
- Acolhimento e suporte emocional dos colaboradores - Carga horária de 04:30 horas;
- Uso adequado de máscaras – cirúrgica e N95 - Carga horária de 04:05 horas;
- Capacitação de fisioterapeuta para atuação em UTI - Carga horária de 42:00 horas;
- Manejo da VM na COVID-19 - Carga horária de 08:00 horas;
- Ventilação mecânica básica para colaboradores da internação de reabilitação - Carga horária de 02:00 horas;

- Protocolo de posicionamento prono na COVID-19 - Carga horária de 01:00 horas;
- Estratégias ventilatórias na COVID-19 - Carga horária de 02:00 horas;
- Empatia em tempos de COVID-19 - Carga horária de 01:00 horas;
- Saúde mental em situação de crise - Carga horária de 16:10 horas.

## 2º Treinamento Ambulatório

- Anatomia e fisiologia da audição – Carga horária de 06:00 horas
- AASI, IC e Autismo – Carga horária de 06:00 horas
- Próteses implantáveis – Carga horária de 03:00 horas;
- Avaliação audiológica infantil – Carga horária de 09:00 horas
- Ganho de inserção e microfone sonda – Carga horária de 06:00 horas
- Processamento auditivo central e treino auditivo – Carga horária de 12:00 horas
- Surdez súbita – Carga horária de 03:00 horas
- Neuropatias – Carga horária de 03:00 horas
- Estado Estável (RAEE) - Carga horária de 03:00 horas

## 3º Tele-educação (Vídeo conferência)

- Atualização da linha de aparelhos auditivos da empresa Otilex, para todos os colaboradores da audiologia;
- Curso de eletrofisiologia;
- Congresso internacional sobre Autismo;
- Curso de novas tecnologias na saúde auditiva;
- Atualização das baterias de testes de aparelhos auditivos (Phonak, Oticon, Starkey);
- Sistema de estimulação neuroauditiva – SENA;
- Laser terapia – estimulação facial;
- Head impulse test (vHIT) – Teste de impulse cefálico em vídeos.

## REABILITAÇÃO INTELECTUAL

A clínica de Reabilitação Intelectual tem por finalidade prestar assistência às crianças e adolescentes com deficiência intelectual, bem como trabalhar para difundir e

aumentar o conhecimento dos pais e da família sobre as diferentes fases e dificuldades dos seus filhos, proporcionando assim melhor qualidade de vida aos pacientes atendidos.

Antes de iniciar as atividades de reabilitação, o paciente é avaliado por uma equipe especializada. Trata-se de Avaliação Global, cujo objetivo é definir um programa individualizado de reabilitação que inclui Arteterapia, Atividades Educativas, Avaliação Neuropsicológica, Educação Física Adaptada, Equoterapia, Estimulação Visual, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Hidroterapia, Musicoterapia, Natação, Psicologia, Serviço de Biofeedback, Serviço Social, Terapia Ocupacional e outros métodos terapêuticos.

### REABILITAÇÃO VISUAL

O serviço de oftalmologia do CRER realiza atendimento a crianças e adultos com deficiência visual, abrangendo pacientes externos (encaminhados pela rede) e internos com ações no âmbito clínico e/ou processo de reabilitação. A partir 2014 o serviço passou a realizar também, atendimentos a pacientes acometidos com doenças raras e outras doenças congênitas oculares. O CRER adota também técnica de estimulação visual que consiste na apresentação de objetos e materiais visíveis em uma sequência coerente e ordenada para permitir e obter desenvolvimento visual.

O serviço de oftalmologia presta atendimento aos pacientes diagnosticados com microcefalia. Esse atendimento se faz imprescindível devido ao fato de que os pacientes com síndromes que cursam com microcefalia, de diferentes causas, apresentam alta incidência de



problemas visuais. Esses pacientes são submetidos à avaliação oftalmológica completa, observando as aquisições para cada faixa etária. Inicialmente, realiza-se os seguintes exames: avaliação do comportamento visual (adequado para faixa etária), reflexo vermelho, reflexos pupilares, biomicroscopia, mapeamento de retina, ultrassonografia ocular. Em crianças acima de 3 a 4 meses, realiza-se também, a avaliação da acuidade visual e refração. Nas crianças com comprometimento neurológico ou visual, é realizado o acompanhamento periódico e instituída conduta pertinente, incluindo encaminhamento para terapia de estimulação visual.

Assim, o Serviço de Oftalmologia do CRER disponibiliza vagas semanalmente para atendimento das crianças diagnosticadas com microcefalia, de qualquer causa, e

também para atendimento dos recém-nascidos com diagnóstico de infecções congênitas ou nascidos de mães que tiveram doenças exantemáticas durante a gestação, identificadas como gestantes de risco para síndromes STORCH (Sífilis, Toxoplasmose, Rubéola, Citomegalovírus e Herpes).

Dessa maneira, este serviço possibilita a identificação precoce das crianças de risco que não é realizado em nenhuma outra unidade da rede estadual (oftalmologia pediátrica com avaliação especializada). As crianças que tem diagnóstico de baixa visual decorrente de microcefalia ou condições associadas (lesões cerebrais ou oculares) passam a ser acompanhadas no serviço de baixa visão.

### LABORATÓRIO DE MARCHA

O Laboratório de Marcha do CRER iniciou suas atividades em 2013, com o objetivo de analisar a marcha e identificar distúrbios do andar que não podem ser verificados pelo exame físico e pela análise visual. É indicado para auxiliar na tomada de decisões no tratamento e acompanhamento de pacientes com problema de marcha.

De janeiro a dezembro de 2020, foram realizados **111 exames** (devido às restrições ocasionadas pela pandemia o serviço foi altamente impactado). Por meio de parâmetros mensuráveis, a análise de marcha identifica fenômenos que não podem ser documentados pela análise observacional. O laudo pode indicar com mais precisão uma



intervenção fisioterápica, cirúrgica, colocação de órteses (peças ou aparelhos que auxiliam o desempenho de um órgão do corpo como, por exemplo, marca-passo, talas, entre outros) ou bloqueio químico neuromuscular.

A avaliação computadorizada da marcha é indicada para pacientes com paralisia cerebral, mielomeningocele, amputados em uso de prótese, lesões encefálicas adquiridas, doenças neuromusculares, lesões medulares e doenças congênitas. Indicada para pacientes que apresentem algum tipo de deformidade muscular, perda de controle motor seletivo, ou ainda nos casos de espasticidade (espécie de enrijecimento do músculo resultante de uma lesão em partes específicas do sistema nervoso central, causado, entre outras, por um acidente vascular cerebral, lesões medulares, traumatismo craniano, doença de Parkinson, hidrocefalia de pressão normal, paralisia cerebral e esclerose múltipla).

## LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA ASSISTIVA

Em novembro de 2015 o CRER inaugurou o Laboratório de Tecnologia Assistiva em parceria com o Ministério Público do Trabalho. Este serviço tem como objetivo apoiar adultos e crianças nas terapias de reabilitação, por meio de vivências e com o uso de recursos tecnológicos adaptados e direcionados à pessoa com deficiência, tais como: mouse virtual, lupas digitais, scanners com software que permite converter texto em voz, hardwares inclusivos que possibilita o acesso digital das pessoas com deficiências, entre outras ferramentas, promovendo a inclusão social e digital com o foco na readaptação do paciente.

O curso visa capacitar e readaptar as pessoas com deficiência, para que elas tenham condições técnicas e profissionais para serem inseridas na sociedade e no mercado de trabalho. Com carga horária de 160 horas, o Curso de Qualificação Profissional em Operador de Computador, oferece o aprendizado voltado à informática básica (Windows), pacote Office, e-mail e redes sociais. Dicas de como se portar em uma entrevista de emprego e formatação de currículo também são ofertadas.



O curso totalmente gratuito é ministrado no Laboratório de Tecnologia Assistiva do CRER. Equipado com 12 computadores, mesas com regulagem de altura para facilitar a entrada de cadeirantes, mouses e teclados adaptados, softwares e hardwares inclusivos que permitem o acesso digital das pessoas com deficiência física, auditiva, visual e intelectual.

Atendimentos especializados são oferecidos, utilizando sistemas operacionais, ferramentas de Tecnologia Assistiva e de informação com foco na acessibilidade digital.

## SERVIÇO DE ODONTOLOGIA

O serviço de Odontologia ofertado no CRER foi planejado preliminarmente para atuação básica contudo fundamental na saúde bucal dos pacientes com deficiências física, auditiva, visual e intelectual em tratamento de reabilitação na instituição. A equipe é composta por 10 odontólogos (bucomaxilofacial, endodontia, odontopediatria, dentística e

periodontia), 04 técnicos e 03 auxiliares. A estrutura ambulatorial é dotada de 04 cadeiras odontológicas e o atendimento é realizado de segunda a sexta-feira. Entretanto, face às necessidades específicas dos pacientes, o atendimento estendeu-se para a área hospitalar sendo realizado nos leitos de enfermaria e UTI.



Como integrante da equipe multidisciplinar do CRER, o Serviço de Odontologia tem como objetivo prestar assistência aos pacientes (pacientes em tratamento ambulatorial e internados nas modalidades de enfermaria e UTI); abordando-os como um ser integral, proporcionando oportunidades preventivas, curativas e de treinamento para os pacientes e cuidadores.

O CRER conta com sala cirúrgica equipada para o uso de equipamentos odontológicos, atendendo as necessidades para tratamento restaurador de pacientes com deficiência e/ou que necessitem de tratamento bucomaxilofacial sob anestesia geral.



## NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (NUSP)

Por meio da Portaria MS nº 529, 1º de abril de 2013, que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente, a AGIR estabeleceu o Núcleo de Segurança do Paciente - NUSP, que passou a adotar estratégias próprias através de processos, rotinas, normas de boas práticas e protocolos assistenciais na busca de garantias de segurança interna para todos os usuários, promovendo um quadro de bem estar físico, psíquico e social.



Em 2020 o NUSP recebeu **3.287 notificações** com a média de 274 notificações/mês, no período de janeiro a dezembro. As notificações são encaminhadas para os gestores para ciência e quando atingem o limite de tolerabilidade são encaminhadas para o gestor da área para análise não crítica, composta por uma análise das causas e ações corretivas para corrigir o problema; quando se trata de eventos adversos graves ou óbitos é realizada a análise crítica do incidente, que é composta por análise de causa raiz pela metodologia de Ishikawa e elaboração de plano de ação para evitar futuras recorrências de eventos similares. Todo esse trabalho é realizado por um Time de Investigação, composto por membros do NUSP, membros da Comissão de Óbito e os envolvidos no evento.

Para fortalecer a cultura de segurança do paciente na instituição, o NUSP realiza a publicação mensal do setor e da categoria profissional destaque no mês de notificações e foi implementado também o feedback trimestral das notificações nos setores.

Devido à pandemia, as auditorias dos protocolos de segurança do paciente foram interrompidas para reduzir o número de pessoas circulando nas unidades de internação. Mas o NUSP acompanha mensalmente os indicadores dos protocolos de cirurgia segura, prevenção de quedas e lesão por pressão.

Atividades realizadas:

- Participação nas reuniões do colegiado Internação e UTI;
- Treinamento de integração aos novos colaboradores;

**Março:** Implantação do Protocolo de Identificação do paciente nos setores ambulatoriais do CRER;

**Abril:** Produção de vídeo sobre “Abril pela segurança do paciente”.

**Mai:** Blitz educativa sobre higienização das mãos;

**Junho:** Produção de folder educativo sobre prevenção de quedas;

**Julho:** Barraca do NUSP com a roleta e pescaria na festa junina do CRER; produção de vídeo sobre a importância do check list de cirurgia segura;

**Agosto:** Big Fone da Medicação Segura;

**Setembro:** Ações no Dia Mundial da Segurança do Paciente com o tema “Profissional seguro, paciente seguro!” – cartão virtual em agradecimento aos colaboradores da unidade; cartão com chocolate BIS para profissionais da assistência direta com a frase “Para segurança do paciente e dos profissionais de saúde, nós pedimos BIS. Obrigada por fazer parte desse time que cuida com segurança!”; e frases de agradecimento e elogios de pacientes às equipes assistenciais nas TVs e murais da instituição;

**Outubro:** Ação sobre Comunicação Segura na saúde, atividade com a Roleta da comunicação nos setores da instituição;

**Novembro:** Simulação realística para prevenção de Lesão por Pressão;

**Dezembro:** Gincana online sobre segurança do paciente e tecnovigilância na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT).

## SETOR DE FARMÁCIA

A assistência farmacêutica do CRER está presente em todos os serviços da instituição. Para os pacientes internados, os kits de medicamentos são montados utilizando-se a prescrição eletrônica e dispensados por dose unitária para cada turno de 2-3 horas.



O setor conta com sistema de código de barras, o que aumenta a segurança do processo para o paciente e facilita a gestão do estoque, propiciando maior controle, racionalidade, economia e rastreabilidade.

Em setembro de 2014, o CRER iniciou atividades na área de Farmácia Clínica, com equipe específica de farmacêuticos atuando na análise das prescrições médicas, anamnese farmacêutica, participação em reuniões clínicas multidisciplinares, avaliação do risco de trombose, acompanhamento farmacoterapêutico, orientações pós-alta aos

pacientes/cuidadores e, ainda, treinamentos voltados à equipe assistencial.

Desde abril/16 o CRER conta com uma comissão de Farmacovigilância. De acordo com o conceito da Organização Mundial de Saúde - OMS, a Farmacovigilância compreende as atividades relativas à detecção, avaliação, compreensão e prevenção de eventos adversos ou outros problemas relacionados a medicamentos.

Dentro da instituição, a Farmacovigilância abrange toda a cadeia medicamentosa que vai da compra do medicamento, o seu armazenamento, a prescrição do médico, a dispensação na farmácia, o preparo e administração do medicamento e qualquer outro problema que possa ser relacionado ao medicamento.

### CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO (CME)

A Central de Material e Esterilização - CME funciona 24 horas/dia e tem por finalidade realizar a recepção e limpeza, preparo, esterilização, acondicionamento e distribuição de produtos para a saúde.

Dentre os equipamentos alocados no setor temos: 01 lavadora ultrassônica, 03 autoclaves a vapor sendo que uma destas é híbrida, pois realiza ciclo de vapor e formaldeído, 02 termodesinfectoras e 02 secadoras. Além disso, conta com 04 lupas intensificadoras de imagem para inspeção dos produtos.



## SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO (SESMT)

A AGIR atua de forma ampla e proativa na promoção da saúde laboral e proteção da integridade física de seus colaboradores. Por meio do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), tem por finalidade a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho.



No período de janeiro a dezembro de 2020, registramos a participação de colaboradores em **111** aulas de Ginástica Laboral. Ressaltamos que devido ao cenário de pandemia as aulas foram suspensas em março e retomadas em novembro.

Com o apoio da CIPA, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Visitas Técnicas do SESMT aos setores do CRER com elaboração e envio de relatório para ciência e providências: **80**
- Notificação para Colaboradores que descumpriram a NR32: **6**
- Investigação de Acidentes registrados: **247**
- Colaboradores acidentados no período com emissão de Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT): **31**
- Revisão e atualização de documentos do SESMT, com o propósito de ampliar e assegurar um melhor registros das informações de segurança, sendo os documentos :
  - 1) REG 152 - AUTORIZAÇÃO PARA ENTREGA DE CÓPIA DE DOCUMENTOS DO PRONTUÁRIO DO COLABORADOR;
  - 2) REG 204 - QUESTIONÁRIO OCUPACIONAL ADMISSSIONAL;
  - 3) REG 205 - FICHA CLÍNICA;
  - 4) REG 209 - INSTRUÇÃO DE SEGURANÇA;
  - 5) REG 303 - ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES;

- 6) REG 305 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - AUTORIZAÇÃO PARA EXAME;
- 7) REG 306 - DECLARAÇÃO DE EXAME ALTERADO;
- 8) REG 309 - CARTÃO DE VACINAÇÃO ADULTO;
- 9) REG 310 - INSPEÇÃO DE SEGURANÇA;
- 10) REG 430 - ANÁLISE OCUPACIONAL DO POSTO DE TRABALHO;
- 11) REG 431 - ORDEM DE SERVIÇO;
- 12) REG 521 - FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO;
- 13) REG 670 - RECIBO DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO - CAT;
- 14) REG 693 - ENCAMINHAMENTO PARA VACINAÇÃO;
- 15) REG 699 - FICHA DE RECEBIMENTO DE ATESTADO MÉDICO E ODONTOLÓGICO.
- 16) POP 079 - MEDICINA OCUPACIONAL;
- 17) MDO 261 - FLUXO DE NOTIFICAÇÃO PARA COLABORADORES QUE DESCUPREM A NR- 32;
- 18) DIS 052 - FLUXO DE ATENDIMENTO PARA COLABORADORES ACIDENTADOS;
- 19) DIS 058 - FLUXO PARA RECEBIMENTO DE ATESTADO MÉDICO E ODONTOLÓGICO;
- 20) DIS 148 - MANUAL DE PREVENÇÃO AO USO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS;
- 21) DIS 323 - MAPEAMENTO DE PROCESSO .
  - Realização e controle de processos e pagamentos
    - a) 2596/18 – Dosimetria e concessão do uso de porta dosímetros, com o fornecimento dos dosímetros padrão e pessoal para os colaboradores da SUETI, SUIMA, CAOP e SUPCI, recolhimento dos já utilizados no período em referência e envio destes à PRORAD – Consultores em Rádio Proteção S/S Ltda. para análise e encaminhamento dos relatórios de doses.
    - b) 2019002.00202 – Inspeção de Segurança em Caldeiras e Vasos sob Pressão, bem como pagamento da prestação dos serviços de inspeção e manutenção do sistema de vapor; Processo 2419 em andamento para renovação;
    - c) 20190002.00252 – Manutenção, Reposição e Aquisição de Equipamentos,

## Componentes e Acessórios do Sistema de Combate a Incêndio;

d) Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA Gestão 2020-2021.

- Repasse de dosímetros a colaboradores atuantes em sala de Raios-X, Centro Cirúrgico, UTI e Odontologia: **1.576** dosímetros;
- Participações de colaboradores na Ginástica Laboral: **4.406 (quatro mil quatrocentos e seis) participações, em 111 (cento e onze) aulas.**

Recebimento de atestados médicos com avaliação do Serviço de Medicina do Trabalho e exames ocupacionais (admissional, retorno ao trabalho, mudança de função, demissional e periódico) nas seguintes proporções:

- Afastamentos previdenciários por auxílio-doença: **82**;
- Licença maternidade: **111**;
- Atestados recebidos: **8.967**;
- Total de atendimentos com médico do trabalho: **1.755**;
- Elaboração e entrega do Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP: **308**;
- Elaboração e entrega de Ordens de Serviços: **117**.

## SUPERVISÃO DE ENSINO E PESQUISA

*“Principal produto: Gestão de ensino, pesquisa e eventos do CRER”*

### **Destaques estratégicos**

Em agosto de 2020 foi publicada a Política de Ensino (POL 001), esta tem como finalidade prover as diretrizes e princípios gerais que norteiam os parâmetros dentro dos quais as ações de ensino e pesquisa devem se desenvolver na AGIR e nas Unidades por ela geridas, alinhando a atuação institucional às demandas da sociedade. Pode firmar por meio de suas diretrizes e documentos o gerenciamento dos fluxos e dos processos em conjunto com a Gerência de Ensino e Pesquisa e a Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES) atendeu a provocação a demanda de realizar edital único para os Cursos de Aperfeiçoamento Profissional de diversas áreas dentro da unidade que está atualmente está na fase de resultado preliminar no qual os plano pedagógicos já foram enviados a Escola de Saúde de Goiás. Foram aprovadas também as linhas de pesquisas, como pesquisa clínicas, pesquisas científicas/institucionais e pesquisas de inovação, encaminhadas juntamente com as comissões (COREME/ COREMU e CEPT). Os produtos

científicos da I Jornada Integrativa da AGIR e XVIII Jornada Científica do CRER foram publicados como Anais da AGIR no dia 02/11/2020.

### **Destaques financeiros**

Apesar de não possuir uma geração de renda específica, por não possuir processos diretamente ligados ao faturamento a Supervisão de Ensino e Pesquisa (SUENPES), por meio dos processos seletivos, patrocínios e doações destinadas aos eventos científicos, consegue gerar uma receita que minimiza os custos da instituição com as atividades de ensino e pesquisa. Outrossim, as atividades e a produtividade gerada por residentes e estagiários cujas atividades são gerenciadas pela SUENPES garantem uma participação indireta no aporte financeiro. A Certificação como Hospital de Ensino também garante notoriedade e fundamenta o papel do CRER na comunidade científica.

### **Destaques operacionais**

Operacionalmente a SUENPES se mostrou um ponto de convergência entre seus fornecedores e clientes abrangendo importantes parcerias externas e internas. Deste modo, em 2020 a SUENPES recebeu demandas oriundas de Universidades, Instituições de Ensino, Organizações de Saúde, SES, AGIR, colaboradores e dos mais diversos setores do CRER.

Estágio	Residência Médica	Residência Multiprofissional	Aperfeiçoamento
<ul style="list-style-type: none"><li>• 264 estagiários</li><li>• 06 universidades</li><li>• Cadastro</li><li>• Treinamento</li><li>• Suporte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 42 residentes</li><li>• 04 áreas</li><li>• 15 preceptores</li><li>• 04 supervisores</li><li>• 05 TAV ortopedia</li><li>• Rodízio ortopedia para HUGO, HUGOL e HUAPA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 19 residentes</li><li>• 05 áreas</li><li>• 24 preceptores</li><li>• 06 tutores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 áreas</li><li>• 40 iniciaram</li><li>• 119 inscritos</li></ul>

Paralelamente os serviços realizados pela Supervisão de Ensino e Pesquisa são entregues para estudantes, residentes, pesquisadores, universidades e organizações de saúde, colaboradores dos diversos setores do CRER além da SES e da Direção das

unidades da AGIR e da própria AGIR.

Devido ao cenário de Pandemia reduzimos o quantitativo de estagiários na unidade e foi suspenso por um período o Curso de Aperfeiçoamento Profissional, com retomada parcial no mês de outubro.

## **Ações Realizadas Dentro do Processo**

### **1. Gerenciamento de salas e espaços para aulas e reuniões**

No ano de 2018 foi implementado o agendamento e controle eletrônico dos espaços, racionalização da disponibilidade a partir do número de participantes de cada evento gerando uma economia nos custos que envolvem os espaços maiores como o auditório Valéria Perillo. O ano de 2019 e 2020 consolidou essa estratégia e sistematizou os agendamentos e as autorizações para uso de espaço gerenciando o fluxo via sistema “e-doc”, desenvolvido pela TI/AGIR. Estima-se que no ano de 2020 a SUENPES disponibilizou cerca de 5.040 horas de salas e auditórios com uma média de 30 horas diárias e 140 horas semanais.

É importante ressaltar que a SUENPES conta com 02 espaços para até 15 pessoas que devido ao distanciamento os espaços passaram a comportar 7 pessoas, uma sala de reuniões para até 18 pessoas que devido ao distanciamento passou a comportar 9 pessoas, uma sala de treinamentos para até 50 pessoas que no momento está comportando 25 pessoas, um auditório com 149 lugares que com distanciamento está comportando 50 lugares. O auditório 02 no posto 04, tem capacidade para 50 pessoas, porém devido isolamento da área para atendimento ao COVID, este local foi utilizado até março. Além disso a SUENPES deu suporte de áudio e vídeo a eventos realizados nas recepções, halls e demais salas.

A assistência a esses espaços passa pelo gerenciamento dos horários e agendas, materiais e equipamentos e a assistência de áudio e vídeo em todos os espaços, principalmente nos auditórios.

### **2. Biblioteca e Sala de Estudos**

Diante do baixo fluxo de circulação dos livros e do risco de perdas relacionado ao trânsito dos volumes e ao Sistema Eletrônico de Gestão da Biblioteca, a SUENPES atualizou os documentos de gestão da qualidade da biblioteca definiram por limitar a

consulta as obras dentro dos espaços destinados a leitura na SUENPES, não sendo permitido, portanto, o empréstimo dos livros. Fizemos busca ativa para resgatar os livros já emprestados.

### 3. Projetos de pesquisa e trabalhos publicados

Em 2020 foram aprovados 25 novos projetos de pesquisa, com destaque para 4 premiações na I Jornada Integrativa da AGIR e VXIII Jornada Científica do CRER.

No ano de 2020 foram demandadas ao CRER 32 trabalhos apresentados, 11 de residentes da área multiprofissional, 12 trabalhos residentes médicos, e 9 colaboradores da instituição. Estima-se que esse número seja muito maior, tendo em vista o grande volume de congressos que aconteceram via remota. Com relação às publicações estes dados serão coletados por meio de um novo formulário que será divulgado no início de 2021. A dificuldade em acompanhar o produto dos trabalhos realizados no CRER torna-se um indicador de difícil operacionalização pois depende da devolutiva dos pesquisadores quanto aos desdobramentos do trabalho e da busca ativa individual. O CRER sediou o estúdio Fotográfico e de filmagem para a gravação de vídeos que foram transmitidos durante a Jornada Científica Integrativa.

### 4. Registro de imagens

- ✓ 24.132 fotos em 283 atendimentos
- ✓ 40 vídeos gravados: Webinar, Lives e mini cursos livre
- ✓ Gravações Cursos CED – Comunicação Estratégica em Unidades de Saúde: Política de Comunicação, Liderança Positiva.

### 5. Atividades de Ensino:

- ✓ No ano de 2020 as ações foram voltadas para dar mais dinamismo, eficiência às atividades de ensino, bem como incentivar o caráter científico das mesmas.
- ✓ O novo desenho do programa de aperfeiçoamento para 2020, com 119 inscritos, permitiu o início de 40 novos alunos, porém devido ao cenário da pandemia do novo coronavírus, o aperfeiçoamento foi suspenso temporariamente, com retorno no segundo semestre. Estes alunos ainda estão com aperfeiçoamento em andamento até início de 2021.
- ✓ Para 2021, o programa de aperfeiçoamento permitiu o cadastro de 19 áreas, com 50 inscritos para o CRER e 27 aprovados, e início em 01/02/2021.

- ✓ Na Residência Multiprofissional (COREMU) houve a publicação da portaria de nº1313/2020 no qual solicita exclusividade dos tutores de 30 horas semanais por área, evidência nova função do tutor de campo e tutor de núcleo e destaca ainda as funções do preceptor e preceptor-colaborador.
- ✓ Ainda na Residência Multiprofissional houve a seleção para 24 vagas de novos preceptores dentre as 5 áreas de : enfermagem, fonoaudiologia, fisioterapia, psicologia e terapia ocupacional.
- ✓ A residência médica realizará em 05 de fevereiro de 2021 a segunda sessão de defesa pública dos trabalhos de conclusão de curso com a formação de bancas e apresentação de artigos da anesthesiologia, otorrinolaringologia, medicina física e reabilitação e radiologia.
- ✓ As atividades de estágios seguiram os trâmites da SES/GO e Ministério da Saúde, seguindo as orientações de afastamento diante do cenário pandêmico do novo coronavírus, retornando as atividades no calendário no segundo semestre de 2020.
- ✓ O Ministério da Saúde não divulgou até a presente data os termos da renovação da certificação de hospital de ensino, valendo ainda a última portaria a respeito.
- ✓ Em 2020 o CRER recebeu a visita da Comissão de Educação Continuada da Sociedade Brasileira de Quadril (SBQ), com o objetivo de referenciar o hospital como um núcleo de formação tecnocientífica na subespecialidade de cirurgia de quadril, além de reconhecer o treinamento avançado junto à Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (SBOT).
- ✓ No dia 29/08/2020 o CRER sediou a 50ª Prova de Título de Medicina Física e Reabilitação, organizado pela Associação Brasileira de Medicina Física e Reabilitação. Esse ano foi realizado de forma virtual em 4 locais no País, sendo o CRER a sede Centro-Oeste.

## 6. Eventos Científicos

A SUENPES deu suporte à realização e realizou vários eventos científicos no ano de 2020. Dentre eles destacam-se:

- Workshop acerca de Indicação de Sonda Vesical
- 1º Workshop Reabilitação Infantil
- Mendeley gerenciador de referência
- Revisão Sistemática da Literatura

- Curso Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF)
- Capacitação em intervenção psicológica em crises de catástrofes
- I Jornada Integrativa da AGIR
- XVIII Jornada Científica do CRER
- Exames de Qualificação dos Trabalhos de Conclusão de Curso da COREMU
- 50° Prova de Título de Medicina Física e Reabilitação

A Jornada contou com 1050 inscritos, de 87 trabalhos publicados na Jornada Integrativa, 32 deles foram produtos da Unidade CRER. destes, foi palco de apresentação de 32 trabalhos científicos. A carga horária total do evento foi de 16 horas.

### **Projeções**

Para 2021 a Supervisão de Ensino e Pesquisa pretende fortalecer o processo de produção científica da instituição através da consolidação dos núcleos de pesquisa, do fortalecimento das atividades de ensino por meio da valorização e da formação de supervisores, preceptores e tutores além da efetivação de uma política de educação permanente que incentive o crescimento da instituição e de seus colaboradores contribuindo para fortalecer os ciclos de melhoria contínua.

### **Próximos desafios**

- Laboratório de Simulação Realística
- Oficina de Didática e Metodologia para Preceptores
- Formatura dos Residentes
- Matrícula dos novos residentes
- Seleção do aperfeiçoamento profissional e treinamento avançado
- Implantação do Sistema de Gestão Escolar
- Estruturação e implementação de ações para a Comunidade
- Início das atividades do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/CRER)
- Revista Científica CRER
- Aulas e Podcasts de Incentivo e Metodologia em Pesquisa (Gravadas no CED/AGIR)

- Intervenção *in loco* na instituição para divulgação e esclarecimento de dúvidas acerca de Projetos de Pesquisa
- Repositório das Monografias e Pesquisas realizadas na instituição, disponibilizadas na Intranet
- Jornada Científica 2021

Em 2020 a SUENPES consolidou as ferramentas gerenciais de seus processos, no entanto a aquisição do software de gestão escolar nos permitirá maior rapidez na geração de relatórios sobre as atividades de ensino e maior controle sobre o fluxo.

A proposta de alteração de layout das salas da SUENPES permitirá uma maior integração das ações administrativas e pedagógicas além de favorecer as consultas dentro da biblioteca. A parceria das residências com a SES em 2020 gerou como fruto principal a disponibilização de um terminal do Conecta SUS que foi instalado na unidade no início de janeiro, além dele são esperadas também as licenças para a utilização da ferramenta uptodate para consulta de artigos e trabalhos científicos.

O grande desafio encontra-se ainda na definição de um instrumento capaz de registrar de maneira eficiente as publicações e os trabalhos científicos realizados na unidade, visto que a dependência de relatórios e devolutivas por parte dos pesquisadores abre uma lacuna no mapeamento das publicações e no próprio uso e divulgação do nome da instituição.

Diante da missão do CRER voltada ao ensino e pesquisa e no intuito de honrar as certificações relacionadas à condição de hospital escola, a Supervisão de Ensino e Pesquisa segue aprimorando seus processos, tentando minimizar os riscos de sua atividade e estreitando os relacionamentos junto aos clientes internos e externos.

### **3.9 - ESTRUTURA DE APOIO TÉCNICO (ADMINISTRATIVO)**

O CRER possui setores administrativos de apoio a gestão interna:

- Supervisão Contábil e Financeira;
- Supervisão de Orçamento e Custos;
- Serviço de Planejamento;
- Supervisão de Tecnologia da Informação;

- Supervisão de Monitoramento, Vigilância e Transporte;
- Supervisão de Manutenção;
- Supervisão de Almoxarifado e Patrimônio;
- Supervisão de Hotelaria Hospitalar;
- Supervisão de Recepção e Telefonia;
- Supervisão de Recursos Humanos;
- Serviço de Recepção e Telefonia;
- Serviço de Protocolo;
- Supervisão de Faturamento e Prontuário e outros.

### 3.10 - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

A política de Recursos Humanos (RH) adotada pela AGIR sempre se orientou pela obtenção e manutenção dos recursos humanos adequados, a fim de propiciar que a Instituição obtenha a melhor qualidade possível dos serviços prestados aos usuários.

Esta política foca em ações como: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, relações trabalhistas, dentre outros; para uma atuação estratégica – programas de desenvolvimento da capacidade humana e organizacional, enfrentamento e aplicação de mudanças, manutenção e estímulo à motivação no trabalho e qualidade total na organização.

As ações de desenvolvimento humano não podem ser confundidas com treinamento, respeitadas as diferenças conceituais, donde destacamos:

- **Treinamento:** fornece meios de sistematizar atitudes, conhecimentos, regras e/ou habilidades que resultam em melhoria do desempenho do trabalho;
- **Desenvolvimento:** programa de qualificação de pessoal, cujos resultados podem advir em médio e longo prazos, conforme demanda a ser trabalhada.

### 3.11 - POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR (PNH)

#### HUMANIZA SUS

A AGIR adota iniciativas de humanização em sua gestão, de modo a propiciar ao CRER condições necessárias no atendimento da Política Nacional de Humanização do

SUS, oportunizando um maior acesso dos visitantes às unidades de internação, garantindo o elo entre o paciente, sua rede social e os diversos serviços da rede de saúde.

Com o objetivo de tornar a estadia do paciente mais confortável, melhorando suas relações com os familiares e com o ambiente externo, tornando os profissionais da saúde e os usuários, comprometidos e co-responsáveis por um cuidado mais humanizado e próximo entre os envolvidos.

### 3.12 - ESTRUTURA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A AGIR busca na gestão do CRER, acompanhar os avanços tecnológicos que possam propiciar melhor gestão dos processos administrativos e assistenciais, de forma integrada e segura.

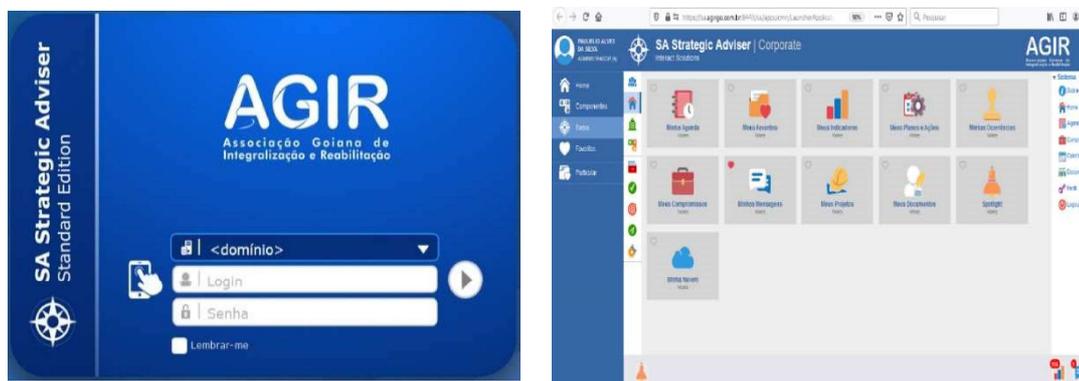


Atualmente existem vários sistemas informatizados em operação na instituição. Alguns deles foram adquiridos e outros desenvolvidos pela própria Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação.

Vale ressaltar que esses sistemas são alvos constantes de revisões, atualizações e implementações, objetivando a melhoria, otimização e agilidade nos processos internos e de atendimento direto aos usuários.

A AGIR adotou o sistema informatizado para executar a gestão hospitalar da instituição, que padroniza e integra todos os processos internos, garantindo confiabilidade e segurança das informações de todas as áreas da instituição.

O Sistema informatizado permite a disponibilização e o controle dos indicadores em uma só ferramenta de gestão, oferecendo aos colaboradores o acompanhamento de tarefas, ordens de serviço, agenda e ainda, como ferramenta de comunicação interna.



O CRER disponibiliza na INTRANET, sistema de informações que oferece a todos colaboradores de forma uníssona, orientações quanto às diretrizes e regulamentos internos adotados.



### 3.13 - COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SAÚDE E SUSTENTABILIDADE

#### AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

O CRER em 2015 aprovou por meio de Ato Administrativo e cancelado pelas Diretorias a criação de uma Comissão com membros colaboradores da instituição para compor ações e projetos no âmbito da sustentabilidade.

Assim, mostrando uma forte coesão e acoplamento com a dinâmica contemporânea, o CRER, buscou a partir desta comissão fortalecer ações



de responsabilidade ambiental e social, acima de tudo aglutinando essas ações no cunho de um desenvolvimento sustentável com geração de um pensamento sistêmico/holístico.

Logo, desde a criação desta comissão, foi e é realizado diversas campanhas para alavancar a cultura do racionamento do uso de recursos ambientais, trazendo ação proativa de responsabilidade socioambiental, inserindo neste contexto a comunidade interna e externa em geral.

As ações institucionais na área da sustentabilidade se fazem a partir do acoplamento das ações em consonância com a visão institucional e com alinhamento com os valores e princípios, tão quanto com a busca dessas ações no âmbito de um planejamento estratégico que institua a melhoria e valoração contínua dessa dinâmica ambiental institucional.

Entretanto, essas ações são norteadas e validadas a partir de campanhas integradoras que busca o desenvolvimento cultural humano para o uso racional de energia, o pensamento crítico para o cumprimento e segregação correta dos resíduos e rejeitos em cumprimento ao Plano de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde - PGRSS instituído, uso racional de papel toalha, uso crítico e ecológico do recurso hídrico e acima de tudo, prover em treinamentos de integração e educação ambiental continuada a formação ecológica de nossos recursos humanos.

Neste sentido, para fortalecer essas práticas, a Comissão de Sustentabilidade atuou sistematicamente a partir de 2019, onde foram realizadas diversas intervenções nos setores, como auditorias e orientações contínuas para segregação correta e eficiente dos resíduos, buscado sempre o intercâmbio do pensamento social, ambiental e financeiro, aglutinando nas orientações o tripé da sustentabilidade organizacional.

Assim, como exemplo prático, o CRER buscou atingir e propos superar as metas preconizadas na ANVISA para rejeitos comuns e infectantes na ordem de 25% grupo A e E e comum 75% grupo D, porém, para indicador estratégico utilizamos do índice de 15% infectante e 85% comum, tendo como realidade apontada no último período o índice de 11,3% (grupo A e grupo E) infectante e 88,7% comum (grupo D), evidenciando dentre várias ações o compromisso socioambiental da organização e acima de tudo a coesão da comunidade interna e externa para com os objetivos propostos.

Também, frente a citada preocupação ambiental, o CRER realizou troca da cartela de produtos de limpeza, substituindo hipoclorito, sabão e álcool por peróxido de hidrogênio, produto este que além de economizar água, dispensa os demais produtos

químicos, onde proporcionou a Instituição economia de água e produção de resíduos por recipientes plásticos, além da inserção de logística reversa, o que elevou redução na produção de galões de produtos químicos saneantes e economia de aproximadamente 100 mil litros de água por mês com a remodelagem do novo processo.

### **3.14 - COMISSÕES TÉCNICAS**

- Comissão de Análise e Revisão de Prontuários Médicos;
- Comissão Interna de Verificação de Óbitos;
- Comissão de Ética Médica e Ética de Enfermagem;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- Comissão de Residências em Saúde;
- Comissão de Transplantes;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA e SESMT;
- Comissão de Documentação Médica e Estatística;
- Comitê de Ética em Pesquisa;
- Comissão de Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional;
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- Comissão de Proteção Radiológica;
- Comissão de Biossegurança;
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos.

#### 4 – METAS DE PRODUÇÃO E RESULTADOS ALCANÇADOS

##### 4.1 - INDICADORES QUANTITATIVOS (PARTE FIXA)

Contrato de Gestão nº 123/2011																			
Atividade - 2020	9º Termo Aditivo 28/03/2019 a 27/03/2020					10º Termo Aditivo 28/03/2020 a 27/03/2021													
	Meta Período	Jan	Fev	Mar	Total	Meta Período	Meta Mensal	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	
<b>1 - INTERNAÇÃO - SAÍDAS HOSPITALARES</b>																			
<b>Meta do Grupo (Saídas Cirúrgicas + Saídas Clínicas + Saídas Reabilitação)</b>	2.289	763	763	763	2.289	6.966	763	99	763	763	763	763	763	763	763	763	763	763	6.966
Realizado		685	687	587	1959			24	186	233	204	243	203	199	261	326	394	2.249	
% Atingido da Meta - Saídas		89,8%	90,0%	76,9%	85,6%			24,2%	24,4%	30,5%	26,7%	31,8%	26,6%	26,1%	34,2%	42,7%	51,6%	32,3%	
<b>Saídas Cirúrgicas</b>	1.974	658	658	658	1.974	6.007	658	85	658	658	658	658	658	658	658	658	658	658	6.007
Saídas Cirúrgicas		600	592	470	1662			20	132	171	161	190	169	154	215	276	321	1.789	
% Atingido da Meta (Cirúrgica)		91,2%	90,0%	71,4%	84,2%			23,5%	20,1%	26,0%	24,5%	28,9%	25,7%	23,4%	32,7%	41,9%	48,8%	29,8%	
<b>Saídas Clínicas</b>	183	61	61	61	183	6.007	61	8	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	557
Saídas Clínicas		54	66	73	193			3	50	61	42	53	34	45	43	46	57	431	
% Atingido da Meta (Clínica)		88,5%	108,2%	119,7%	105,5%			37,5%	82,0%	100%	68,9%	86,9%	55,7%	73,8%	70,5%	75,4%	93,4%	77,4%	
<b>Saídas Reabilitação</b>	132	44	44	44	132	402	44	6	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	402
Saídas Reabilitação		31	29	44	104			1	4	1	1	0	0	0	3	4	16	29	
% Atingido da Meta (Reabilitação)		70,5%	65,9%	100%	78,8%			16,7%	9,1%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	9,1%	36,4%	7,2%	
<b>2-CIRURGIAS ELETIVAS</b>																			
<b>Cirurgias</b>	1.974	658	658	658	1.974	6.007	658	85	658	658	658	658	658	658	658	658	658	658	6.007
Cirurgias		599	562	444	1.605			12	154	185	182	185	175	158	213	290	331	1.873	
% Atingido da Meta		91,0%	85,4%	67,5%	81,3%			14,1%	23,4%	28,1%	27,7%	28,1%	26,6%	24,0%	32,4%	44,1%	50,3%	31,2%	

<b>3 - ATENDIMENTO AMBULATORIAL</b>																			
<b>Meta do Grupo (Consulta Médica + Consultas Não Médica)</b>		<b>16.267</b>	<b>16.267</b>	<b>16.267</b>	<b>48.801</b>			<b>2.099</b>	<b>16.267</b>	<b>148.502</b>									
Consultas	48.801	13.674	14.629	11.165	39.468	148.502	16.267	134	451	614	800	772	1.014	2.501	7.067	8.818	8.289	30.326	
% Atingido da Meta - Consultas		84,1%	89,9%	68,6%	80,9%			6,4%	2,8%	3,8%	4,9%	4,7%	6,2%	15,4%	43,4%	54,2%	51,0%	20,4%	
<b>Consulta Médica</b>		<b>11.535</b>	<b>11.535</b>	<b>11.535</b>	<b>34.605</b>			<b>1.488</b>	<b>11.535</b>	<b>11.535</b>	<b>105.303</b>								
Consulta Médica	34.605	8.853	9.588	7.244	25.685	105.303	11.535	71	255	338	423	439	621	1.262	4.024	5.526	5.150	18.038	
% atingido da meta (Consulta Médica)		76,7%	83,1%	62,8%	74,2%			4,8%	2,2%	2,9%	3,7%	3,8%	5,4%	10,9%	34,9%	47,9%	44,6%	17,1%	
<b>Consulta Não Médica</b>		<b>4.732</b>	<b>4.732</b>	<b>4.732</b>	<b>14.196</b>			<b>611</b>	<b>4.732</b>	<b>4.732</b>	<b>43.199</b>								
Consulta Não Médica	14.196	4.821	5.041	3.921	13.783	43.199	4.732	63	196	276	377	333	393	1.239	3.043	3.292	3.139	12.288	
% atingido da meta (Consulta Não Médica)		101,9%	106,5%	82,9%	97,1%			10,3%	4,1%	5,8%	8,0%	7,0%	8,3%	26,2%	64,3%	69,6%	66,3%	28,4%	
<b>4 - TERAPIAS ESPECIALIZADAS (SESSÕES)</b>																			
<b>Sessões</b>		<b>30.699</b>	<b>30.699</b>	<b>30.699</b>	<b>92.097</b>			<b>3.961</b>	<b>30.699</b>	<b>30.699</b>	<b>280.252</b>								
Procedimentos Realizados	92.097	29.420	27.648	20.982	78.050	280.252	30.699	1.055	4.437	5.266	5.987	5.764	6.094	9.402	16.246	16.140	16.700	86.036	
% atingido da meta (Sessões)		95,8%	90,1%	68,3%	84,7%			26,6%	14,5%	17,2%	19,5%	18,8%	19,9%	30,6%	52,9%	52,6%	54,4%	30,7%	
<b>5- SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR -SAD</b>																			
<b>Pacientes Atendidos</b>		<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>135</b>			<b>6</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>411</b>								
Pacientes Atendidos	135	47	51	51	149	411	45	0	46	49	50	49	52	52	50	52	53	453	
% atingido da meta		104,4%	113,3%	113,3%	110,4%			0,0%	102,2%	108,9%	111,1%	108,9%	115,6%	115,6%	111,1%	115,6%	117,8%	110,2%	

6 - OFICINA ORTOPÉDICA																					
Itens Dispensados	2.970	990	990	990	2.970	9.038	1.253	128	990	990	990	990	990	990	990	990	990	990	990	990	9.038
Procedimentos Realizados		1.011	994	552	2.557			4	268	200	344	437	265	575	789	520	583	3.981			
% atingido da meta		102,1%	100,4%	55,8%	86,1%			3,1%	27,1%	20,2%	34,7%	44,1%	26,8%	58,1%	79,7%	52,5%	58,9%	44,0%			
7 - PRÓTESES AUDITIVAS																					
Itens Dispensados	789	263	263	263	789	2.367	263	34	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263	2.401
Procedimentos Realizados		0	0	0	0			0	0	0	0	261	271	251	138	142	159	1222			
% atingido da meta		0%	0%	0%	0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	99,2%	103,0%	95,4%	52,5%	54,0%	60,5%	50,9%			
8- SADT - EXTERNO																					
Exames - Externos		18.883	18.883	18.883	56.649	164.569	18.027	2.326	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	18.027	164.569
Procedimentos Realizados		22.150	20.134	16.181	58.465			38	366	3.314	2.680	3.233	8.283	10.774	14.479	10.958	9.212	63.299			
% Atingido da Meta (Exames - Externos)		117,3%	106,6%	85,7%	103,2%			1,6%	2,0%	18,4%	14,9%	17,9%	45,9%	59,8%	80,3%	60,8%	51,1%	38,5%			
RADIOLOGIA	246	2.078	1.214	966	4.258	4.122	458	0	5	4	0	0	1	0	5	269	176	460			
% atingido da meta		2534,1%	1480,5%	1178,0%	1730,9%			0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,1%	58,7%	38,4%	11,2%			
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	1.620	993	912	648	2553	8.739	971	32	295	95	272	266	293	265	434	528	132	2.580			
% atingido da meta		183,9%	168,9%	120,0%	157,6%			25,6%	30,4%	9,8%	28,0%	27,4%	30,2%	27,3%	44,7%	54,4%	13,6%	29,5%			
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	2.070	652	0	319	971	4.059	451	6	66	67	78	113	142	64	188	350	390	1.458			
% atingido da meta		94,5%	0,0%	46,2%	46,9%			10,3%	14,6%	14,9%	17,3%	25,1%	31,5%	14,2%	41,7%	77,6%	86,5%	35,9%			
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	50.913	16.482	16.283	13.051	45.816	131.481	14.609	0	0	3.013	2.215	2.751	7.659	10.268	13.600	9.473	8.188	57.167			
% atingido da meta		97,1%	95,9%	76,9%	90,0%			0,0%	0,0%	20,6%	15,2%	18,8%	52,4%	70,3%	93,1%	64,8%	56,0%	43,5%			
OUTROS EXAMES	1.800	1.945	1.725	1.197	4.867	13.842	1.538	0	0	135	115	103	188	177	252	338	326	1.634			
% atingido da meta (Outros Exames)		324,2%	287,5%	199,5%	270,4%			0,0%	0,0%	8,8%	7,5%	6,7%	12,2%	11,5%	16,4%	22,0%	21,2%	11,8%			

## 4.2 - ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

Em análise geral, conclui-se que não houve redução nos esforços empreendidos no período, visto que alguns serviços superaram as metas estabelecidas, no entanto, alguns obstáculos pontuais impactaram nos resultados alcançados no período de janeiro a março, como por exemplo: o índice de absenteísmo no mês de janeiro que, historicamente, é um pouco maior devido ao período de férias, no mês de fevereiro que, além de ser o mês do ano com menor número de dias úteis, devido ao recesso de carnaval, também registrou um absenteísmo maior nos atendimentos ambulatoriais, sendo de aproximadamente 10% em consultas médicas e em torno de 18% em terapias especializadas.

No caso de cirurgias eletivas, ocorreram cancelamentos por motivos operacionais, em decorrência do período de adaptação da empresa terceirizada na Central de Material e Esterilização (CME), o que influenciou também no número de saídas hospitalares. Com relação a operação da CME, a equipe tem atuado junto à empresa terceirizada no sentido de buscar maior efetividade na produção do serviço contratado pela instituição.

Na tentativa de eliminar ou reduzir o absenteísmo, as equipes realizaram trabalhos de conscientização dos pacientes quanto à importância da continuidade do tratamento e dos procedimentos que devem ser realizados para a melhoria de sua condição, reafirmando as dificuldades de recolocação na fila de espera após perder a oportunidade de atendimento, podendo comprometer o projeto terapêutico proposto.

Em relação à produtividade do mês de março, diante da **Declaração da Organização Mundial de Saúde - OMS**, em 11 de março de 2020, que decreta situação de pandemia no que se refere à infecção pelo novo coronavírus (COVID-19) e do **Decreto Estadual nº 9.633**, de 13 de março de 2020, o qual dispõe sobre a situação de emergência na saúde pública do Estado de Goiás, em razão da disseminação do vírus, considerando ainda, as recomendações contidas na **Nota Técnica nº 04/2020 - SES/GO**, de 17 de março de 2020, a unidade instituiu ações em cumprimento à todas as determinações e sugestões do Governo do Estado, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás:

- Os atendimentos ambulatoriais foram reprogramados com celeridade para atender a determinação de até 50% de redução. Tal fato considerou os grupos de risco, os quais cumprem determinação de permanecerem em casa, evitando ambientes com aglomeração

de pessoas;

- A assistência de saúde bucal/odontológica foi suspensa, com exceção do atendimento em UTI;

- Todos os procedimentos cirúrgicos eletivos foram reprogramados, visando a oferta de leitos, caso necessário, e o uso racional e otimizado dos insumos de saúde como contingenciamento da crise. Foram mantidos os atendimentos da linha do trauma, por se tratar de urgência, e foram realizadas as cirurgias em todos os pacientes com indicação cirúrgicas que estavam internados.

Considerando-se ainda a **Portaria nº. 511/2020 - SES/GO**, publicada em 23 de março de 2020, ocorreu a suspensão de consultas e procedimentos eletivos presenciais, tanto ambulatoriais quanto cirúrgicos, mantendo-se apenas aqueles cujo risco e necessidade estivessem ligados diretamente à manutenção da vida.

Além das medidas apontadas anteriormente e devido a necessidade da população promover o isolamento social, evitando aglomeração e permanecendo em suas residências, o absenteísmo por parte do paciente chegou a 65%, no período de 16 a 31 de março, considerando-se Atendimento Ambulatorial e Terapias Especializadas.

Diante desse cenário e entendendo a interligação entre os procedimentos e serviços de saúde ofertados, o impedimento de um setor/serviço impacta diretamente em outros, sendo assim, as metas pactuadas no contrato de gestão ficaram comprometidas neste ano, conforme demonstrado no quadro de metas (Item 4.1), exceto para o Serviço de Atenção Domiciliar - SAD e SADT Externo, que alcançaram 110,4% e 103,3%, respectivamente, no primeiro trimestre de 2020, e apenas o SAD conseguiu se manter acima da meta até o final do ano.

As demais linhas de contratação, a saber: Internação - Saídas Hospitalares; Cirurgias Eletivas; Atendimento Ambulatorial; Terapias Especializadas; Oficina Ortopédica, não alcançaram o percentual estabelecido como meta para o período, em grande parte, devido ao impacto causado pelas medidas de reprogramação dos atendimentos em 50% e, posteriormente, a suspensão dos atendimentos eletivos, somado a isso, o alto índice de absenteísmo por parte dos pacientes.

Fatos estes, que influenciaram também nos Indicadores Qualitativos, os quais serão demonstrados na sequência.

O CRER instituiu ações em cumprimento a todas as determinações e orientações do Governo do Estado, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás,

e Governo Municipal, por meio da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, realizando a suspensão das consultas e procedimentos eletivos presenciais, tanto ambulatoriais quanto cirúrgicos, mantendo-se apenas aqueles cujo risco e necessidade estivessem ligados diretamente à manutenção da vida.

Diante disso, a partir de 20 de julho, foi promovida a reorganização de leitos para melhor operacionalização. As unidades dos postos 1 e 2 estão destinadas a internações clínicas e cirúrgicas.

Os postos 3 e 4 foram destinados a pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19, sendo o posto 3 para internações de suporte clínico e o posto 4 direcionado para suporte avançado de Unidade de Terapia Intensiva, com 10 leitos.

Na tentativa de eliminar ou reduzir o absenteísmo, as equipes realizaram trabalhos de conscientização do paciente quanto à importância da continuidade do tratamento e dos procedimentos que devem ser realizados para a melhoria de sua condição, reafirmando as dificuldades da recolocação na fila de espera após perder a oportunidade de atendimento de suas necessidades de saúde.

Foram mantidos os atendimentos da linha do trauma, por se tratar de urgência, e foram realizadas as cirurgias em todos os pacientes com indicação cirúrgicas que estavam internados.

Considerando-se ainda a **Portaria 1.616/2020 - SES/GO**, publicada em 11 de setembro de 2020, prorrogando o prazo até 31/12/2020 onde fica suspensa a obrigatoriedade do cumprimento de metas contratuais, quantitativas e qualitativas pelas Organizações Sociais de Saúde (OSS) contratadas para gestão das unidades de saúde da rede própria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO).

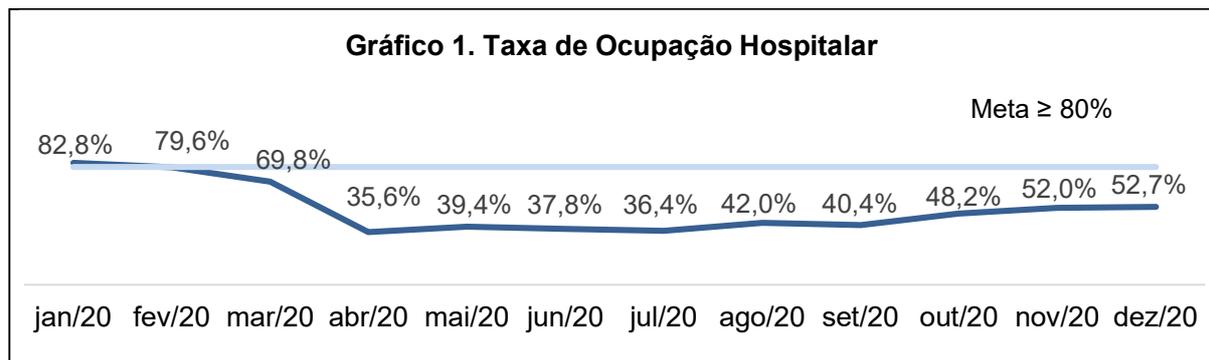
Em que pese toda a situação em que poderíamos ter resultados ainda piores, conseguimos com ações diárias e criativas, minimizar os impactos negativos que esta pandemia está causando.

Ressaltamos que nossos esforços continuam no sentido da melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelo usuário, ainda que em situação de declarada emergência em saúde.

### 4.3 - INDICADORES DE DESEMPENHO (PARTE VARIÁVEL)

Estabelecem-se como indicadores qualitativos determinantes do repasse da parte variável do contrato:

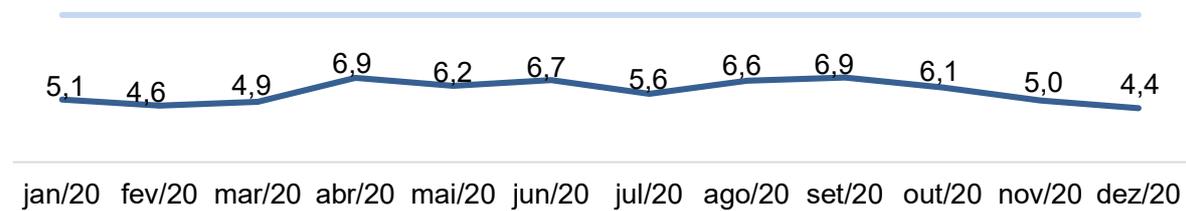
Indicador	Meta
1. Taxa de Ocupação Hospitalar	≥80%
2. Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias);	≤12
3. Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas);	<72
4. Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias);	<5%
5. Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 48 horas);	<20%
6. Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	<1%
7. Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	<5%
8. Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	≤20%



Considerando o disposto na Nota Técnica (NT) nº 4/2020 - SES/GO, de 17 de março de 2020, foram reprogramados os atendimentos cirúrgicos eletivos, com vistas à possível necessidade de oferta de leitos extras, influenciando em uma baixa taxa de ocupação no período posterior à publicação da referida NT. Nesse sentido, disponibilizou-se os leitos para o atendimento de pacientes suspeitos ou com infecção confirmada pelo COVID-19, encaminhados pela regulação, justificando assim, a taxa de ocupação abaixo da meta.

**Gráfico 2. Tempo Médio de Permanência Hospitalar**

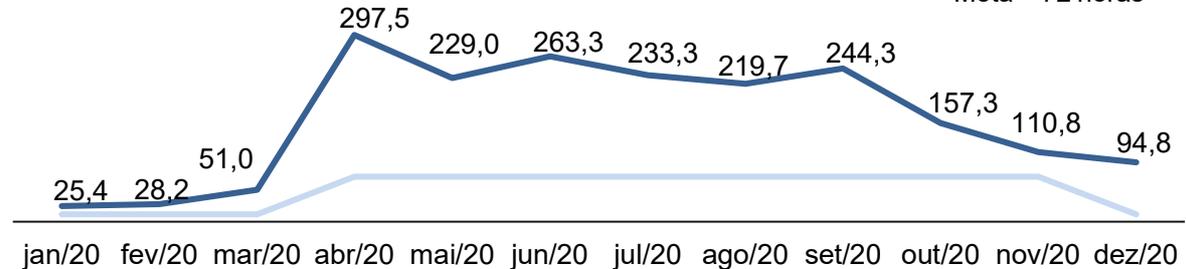
Meta ≤ 12 dias



Ressaltamos que mesmo no período pandêmico que estamos enfrentando, este indicador obteve resultados dentro dos padrões estabelecidos no contrato.

**Gráfico 3. Índice de Intervalo de Substituição de Leito**

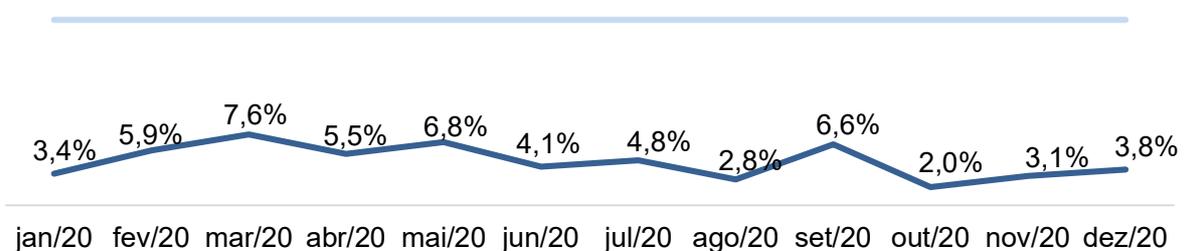
Meta < 72 horas



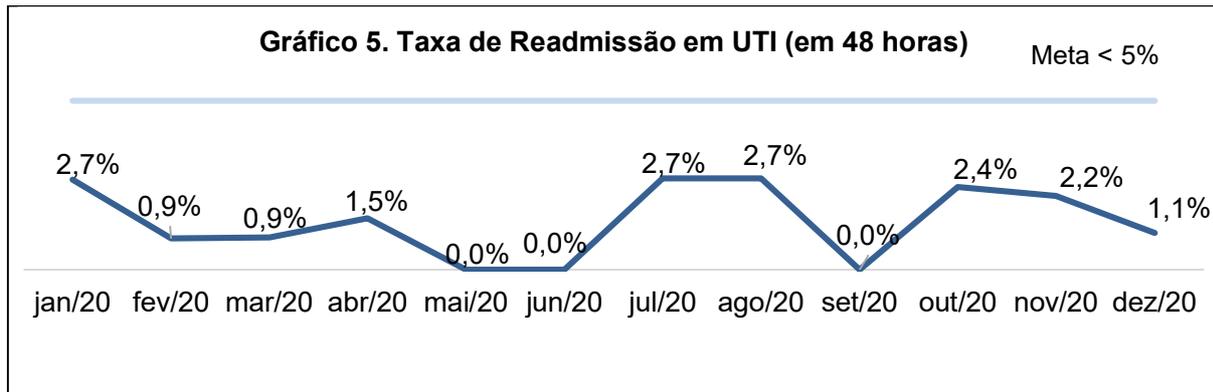
Informamos que na renovação do contrato a meta para este indicador foi alterada de 12 horas para 72 horas. Porém, como este indicador está relacionado a taxa de ocupação com a média de permanência, com a baixa taxa de ocupação obtida no período devido ao cenário de pandemia com a disponibilização dos leitos da unidade para enfrentamento da COVID-19, o resultado deste indicador ficou comprometido.

**Gráfico 4. Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)**

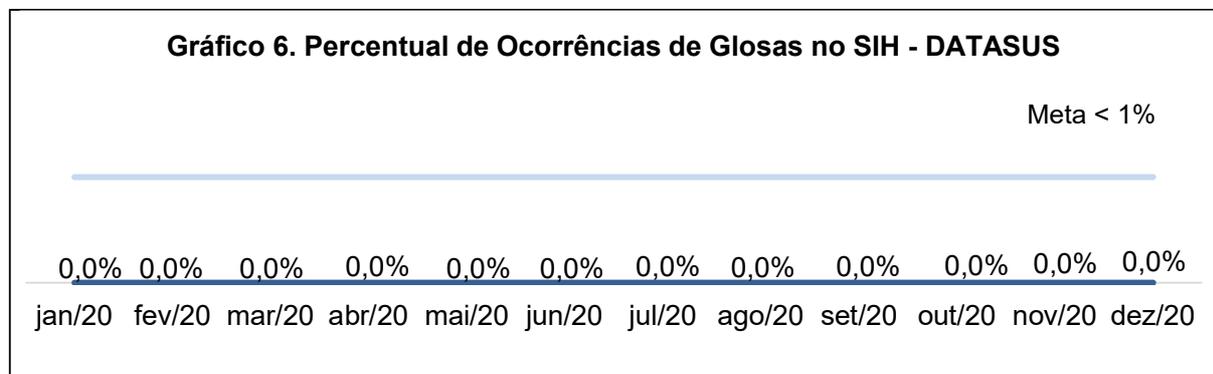
Meta < 20%



No período analisado, demonstramos que a unidade vem obtendo um desempenho favorável no atendimento prestado.



No período analisado, demonstramos que a unidade vem obtendo um desempenho favorável no atendimento prestado.



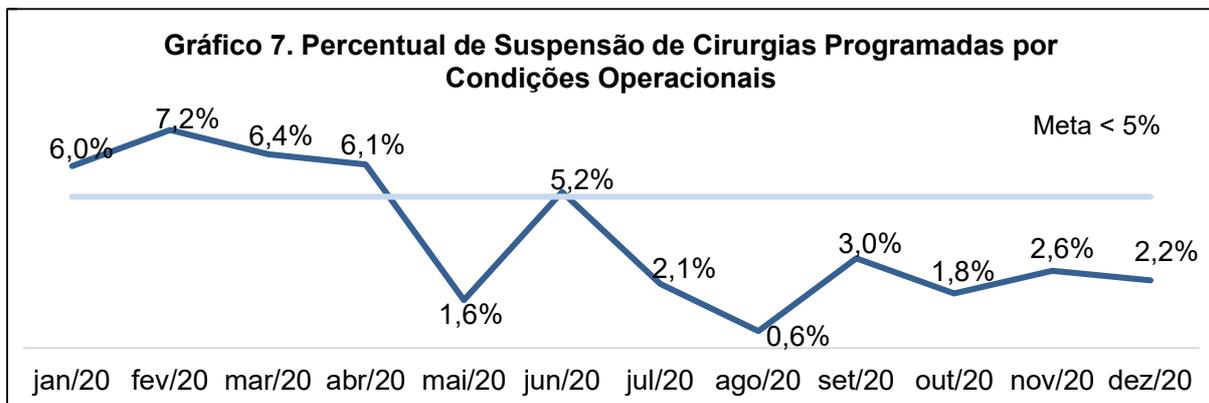
Informamos que foi possível a apuração da "glosa real" de todos os meses deste período, uma vez que, consideramos as regras do manual técnico operacional do sistema (SIH) cujo ciclo de faturamento da AIH pode levar até 06 meses da data da alta (apresentação, reapresentação, auditorias realizadas pela Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia). Portanto, as competências posteriores serão apuradas conforme liberação dos relatórios de AIHs aprovadas e rejeitadas.

**CENTRO ESTADUAL DE REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO DR. HENRIQUE SANTILLO - CRER**

RELATÓRIO DE AIH'S REJEITADAS - CNES: 2673932				
COMPETÊNCIA	QUANTITATIVO			MOTIVOS/REJEIÇÃO
	APRESENTADAS	APROVADAS	REJEITADAS	
jan/20	750	717	33	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODOS DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO-ESTADO/ AIH BLOQUEADA EM OUTRO PROCESSAMENTO.
fev/20	743	721	22	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
mar/20	631	623	8	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
abr/20	290	272	18	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
mai/20	310	287	23	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
jun/20	275	260	15	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
jul/20	270	246	24	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
ago/20	253	233	20	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
set/20	275	256	19	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODOS DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO / AIH BLOQUEADA EM OUTRO PROCESSAMENTO / TERCEIRO NÃO POSSUI SERVIÇO / CLASSIFICAÇÃO EXIGIDO / NÚMERO DA AIH FORA DE FAIXA.
out/20	290	256	34	AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO / AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO.
nov/20	378	369	9	AIH BLOQUEADA POR PERÍODOS DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO / AIH BLOQUEADA POR SOLICITAÇÃO DE LIBERAÇÃO
dez/20	448	417	31	AIH BLOQUEADA POR PERÍODO DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO / HOSPITAL NÃO POSSUI O SERVIÇO/CLASSIFICAÇÃO EXIGIDOS (0303040106) / PROFISSIONAL AUTÔNOMO NÃO CADASTRADO NO HOSPITAL COM CBO INFORMADO.

Fonte:

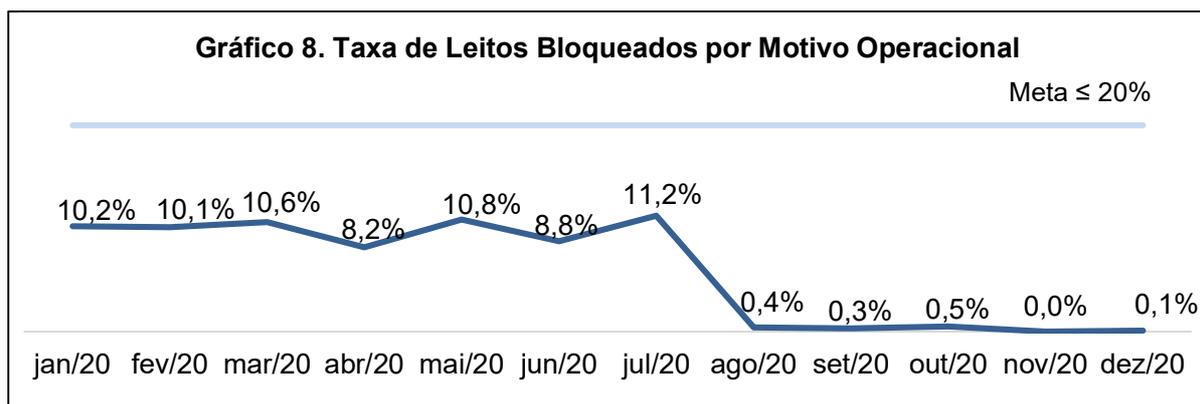
SISTEMA DE INFORMAÇÕES HOSPITALARES DESCENTRALIZADO - SIHD2 - AIHS REJEITADAS  
RESUMO DOS VALORES APROVADOS POR CNES



No período em análise, o percentual de suspensão de cirurgias programadas por condições operacionais ficou acima da meta estabelecida. Nos meses de janeiro e fevereiro, os principais fatores que impediram o alcance da meta foram: falta de material, devido a terceirização da CME; cancelamentos por solicitação do cirurgião; mudança de tratamento; falta de hemocomponentes / hemoderivados e preparo pré-operatório inadequado.

Com ações corretivas e planejadas, eliminamos e/ou minimizamos esses fatores. Contudo, em março o percentual ainda ficou acima da meta, porém, em decorrência da forte redução do número de cirurgias, devido ¢s determinações governamentais impostas como estratégia de enfrentamento da pandemia pelo novo coronavírus.

Os contratempos ocorridos, nos períodos de abril e junho, se deram pela forte redução no número de cirurgias, devido ¢s determinações governamentais impostas como estratégia de enfrentamento da pandemia pelo novo coronavírus. Essa redução interfere diretamente nesse indicador, elevando seu percentual significativamente, pois há uma relação inversamente proporcional da equação. Os principais motivos de cancelamento foram pela falta de anestesias, falta de sangue, falta de jejum, solicitação do cirurgo, falha no agendamento e mudança de tratamento. Porém analisando todo o período, o percentual de suspensão ficou abaixo dos 5% contratado.



Informamos que até o ms de julho/2020 considerava-se leitos bloqueados por motivos operacionais, todos os leitos bloqueados, ou seja, todos os leitos que não estavam disponíveis para internação de pacientes no momento do censo. A partir do mês de agosto/2020, passamos a considerar leitos bloqueados por condições operacionais somente os leitos bloqueados por manutenção e por falta transitória de pessoal, conforme conceito do indicador. Os demais bloqueios como limpeza, precaução de contato e reservado são temporários, considerados leitos operacionais.

A performance do CRER quanto aos indicadores de desempenho demonstram que a unidade vem buscando melhoria contínua em seus processos assistenciais, garantindo atendimento personalizado e adequado a cada paciente de acordo com os planos terapêuticos propostos.

#### 4.4 - AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (CONTRATO DE GESTÃO)

1 - Cada indicador de desempenho acima descrito será avaliado sua performance calculando-se o PCM – Percentual de Cumprimento de Meta, conforme fórmula de cálculo de desempenho a seguir:

$$\text{PCM} = \frac{\text{VA} \times 100}{\text{VM}}$$

Onde:

PCM = Percentual de Cumprimento da Meta;

VA = Valor Atingido;

VM = Valor da Meta.

2 - Em caso de polaridade do indicador ser **quanto menor o resultado melhor** a performance, o cálculo deverá ser realizado conforme descrito na fórmula a seguir:

$$\text{PCM} = \{1 - [(\text{VA} - \text{VM}) / \text{VM}]\} \times 100$$

3 - Uma vez calculado o PCM de cada indicador, será determinada uma nota que varia de 0 (zero) a 10 (dez) para cada um, conforme regra de pontuação descrita na tabela a seguir.

##### Regra de pontuação dos indicadores e projetos estratégicos

% de execução em relação à meta	Nota de desempenho
=> 100%	10
90,00% até 99,99%	9
80,00% até 89,99%	8
70,00% até 79,99%	7
60,00% até 69,99%	6
50,00% até 59,99%	5
40,00% até 49,99%	4
< 40%	0

**Período de Janeiro a Março de 2020**

<b>Indicadores de desempenho</b>	<b>Fórmula adequada a polaridade do indicador</b>	<b>% de execução em relação à meta (Jan a Mar/2020)</b>
Taxa de Ocupação Hospitalar	$PCM = 77,4/80 \times 100$	<b>97%</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	$PCM = \{1 - [(4,9-12) / 12]\} \times 100$	<b>159%</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	$PCM = \{1 - [(34,3-12) / 12]\} \times 100$	<b>-86%</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	$PCM = \{1 - [(5,4-20) / 20]\} \times 100$	<b>173%</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	$PCM = \{1 - [(1,5-5) / 5]\} \times 100$	<b>170%</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	$PCM = \{1 - [(0-1) / 1]\} \times 100$	<b>200%</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	$PCM = \{1 - [(6,5-5) / 5]\} \times 100$	<b>70%</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	$PCM = \{1 - [(10,3-20) / 20]\} \times 100$	<b>149%</b>

<b>Indicadores de desempenho</b>	<b>% de execução em relação à meta (Jan a Mar - 2020)</b>	<b>Nota de desempenho</b>
Taxa de Ocupação Hospitalar	<b>97%</b>	<b>9</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	<b>159%</b>	<b>10</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	<b>-86%</b>	<b>0</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	<b>173%</b>	<b>10</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	<b>170%</b>	<b>10</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	<b>200%</b>	<b>10</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	<b>70%</b>	<b>7</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	<b>149%</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>

4 - A pontuação global das metas de desempenho será calculada pela média das notas de cada

indicador, conforme fórmula a seguir:

$\Sigma$ (nota de cada indicador)
Quantidade de indicadores
<b>Pontuação Global</b>
$\frac{\Sigma (66)}{8}$
<b>8,2</b>

**Período de Abril a Junho de 2020**

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicador	% de execução em relação à meta (Abr a Jun 2020)
Taxa de Ocupação Hospitalar	$PCM = 37,4/80 \times 100$	<b>47%</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	$PCM = \{1 - [(6,5-12) / 12]\} \times 100$	<b>146%</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	$PCM = \{1 - [(263,0-72) / 72]\} \times 100$	<b>-165,3%</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	$PCM = \{1 - [(0,5-5) / 5]\} \times 100$	<b>190%</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	$PCM = \{1 - [(5,5-20) / 20]\} \times 100$	<b>173%</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	$PCM = \{1 - [(0-1) / 1]\} \times 100$	<b>200%</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	$PCM = \{1 - [(4,10-5) / 5]\} \times 100$	<b>118%</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	$PCM = \{1 - [(9,2-20) / 20]\} \times 100$	<b>154%</b>

Indicadores de desempenho	% de execução em relação à meta (Abr a Jun/2020)	Nota de desempenho
Taxa de Ocupação Hospitalar	<b>47%</b>	<b>4</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	<b>146%</b>	<b>10</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	<b>-165,3%</b>	<b>0</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	<b>190%</b>	<b>10</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	<b>173%</b>	<b>10</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	<b>200%</b>	<b>10</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	<b>118%</b>	<b>10</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	<b>154%</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>		<b>64</b>

4 - A pontuação global das metas de desempenho será calculada pela média das notas de cada indicador, conforme fórmula a seguir:

$\Sigma$ (nota de cada indicador)
Quantidade de indicadores
<b>Pontuação Global</b>
$\frac{\Sigma (64)}{8}$
<b>8,0</b>

#### Período de Julho a Setembro de 2020

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicador	% de execução em relação à meta (Jul a Set/2020)
Taxa de Ocupação Hospitalar	$PCM = 39,5/80 \times 100$	<b>49%</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	$PCM = \{1 - [(6,3-12) / 12]\} \times 100$	<b>148%</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	$PCM = \{1 - [(232,1-72) / 72]\} \times 100$	<b>-122,2%</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	$PCM = \{1 - [(2,0-5) / 5]\} \times 100$	<b>160%</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	$PCM = \{1 - [(4,7-20) / 20]\} \times 100$	<b>177%</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	$PCM = \{1 - [(0-1) / 1]\} \times 100$	<b>200%</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	$PCM = \{1 - [(1,86-5) / 5]\} \times 100$	<b>163%</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	$PCM = \{1 - [(4,0-20) / 20]\} \times 100$	<b>180%</b>

Indicadores de desempenho	% de execução em relação à meta (Jul a Set/2020)	Nota de desempenho
Taxa de Ocupação Hospitalar	<b>49%</b>	<b>4</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	<b>148%</b>	<b>10</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	<b>-122,2%</b>	<b>0</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	<b>160%</b>	<b>10</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	<b>177%</b>	<b>10</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	<b>200%</b>	<b>10</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	<b>163%</b>	<b>10</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	<b>180%</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>		<b>64</b>

4 - A pontuação global das metas de desempenho será calculada pela média das notas de cada indicador, conforme fórmula a seguir:

$\Sigma$ (nota de cada indicador)
Quantidade de indicadores
Pontuação Global
$\frac{\Sigma (64)}{8}$
8,0

**Período de Outubro a Dezembro de 2020**

Indicadores de desempenho	Fórmula adequada a polaridade do indicador	% de execução em relação à meta (Out a Dez/2020)
Taxa de Ocupação Hospitalar	$PCM = 50,96/80 \times 100$	<b>63,7%</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	$PCM = \{1 - [(5,16-12) / 12]\} \times 100$	<b>157%</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	$PCM = \{1 - [(120,96-72) / 72]\} \times 100$	<b>32%</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	$PCM = \{1 - [(1,9-5) / 5]\} \times 100$	<b>162%</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	$PCM = \{1 - [(2,96-20) / 20]\} \times 100$	<b>185,2%</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	$PCM = \{1 - [(0-1) / 1]\} \times 100$	<b>200%</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	$PCM = \{1 - [(2,19-5) / 5]\} \times 100$	<b>156,2%</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	$PCM = \{1 - [(0,19-20) / 20]\} \times 100$	<b>199%</b>

Indicadores de desempenho	% de execução em relação à meta (Out a Dez/2020)	Nota de desempenho
Taxa de Ocupação Hospitalar	<b>63,7%</b>	<b>6</b>
Tempo Médio de Permanência Hospitalar (dias)	<b>157%</b>	<b>10</b>
Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)	<b>32%</b>	<b>0</b>
Taxa de Readmissão em UTI (em até 48 horas)	<b>162%</b>	<b>10</b>
Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)	<b>185,2%</b>	<b>10</b>
Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	<b>200%</b>	<b>10</b>
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais	<b>156,2%</b>	<b>10</b>
Taxa de Leitos Bloqueados por Motivo Operacional	<b>199%</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>

4 - A pontuação global das metas de desempenho será calculada pela média das notas

de cada indicador, conforme fórmula a seguir:

$\Sigma$ (nota de cada indicador)
Quantidade de indicadores
Pontuação Global
$\frac{\Sigma (66)}{8}$
8,2

#### 4.5 - ÍNDICE DE EFICIÊNCIA FINANCEIRA E ÍNDICE CONTÁBIL

Apresentamos a seguir, por meio do **Índice de Eficiência Financeira** o nível de economicidade apresentado pelo CRER, de janeiro a dezembro de 2020.

##### Índice de Liquidez Seca

	Ativo (R\$)	Estoque (R\$)	Passivo Circulante (R\$)	Índice
<b>Execução Financeira</b>	<b>49.319.872,13</b>	<b>5.032.572,26</b>	<b>49.358.865,40</b>	<b>0,90</b>

##### Índice de Resultado Financeiro

	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
<b>Liquidez de Resultado Financeiro</b>	<b>132.119.862,99</b>	<b>132.119.862,99</b>	<b>1,00</b>

Conforme pode ser analisado na apresentação dos indicadores acima, o CRER demonstra um equilíbrio no Índice de Liquidez Seca e no Índice de Resultado Financeiro, uma vez que, estão indicando que para cada Unidade Monetária (R\$ 1,00) de compromissos temos aproximadamente um R\$ 1,00 de recursos, sendo uma visão mais conservadora, pois de todo nosso ativo estamos excluindo o estoque.

Estes índices se mantiveram estáveis ao longo de janeiro a dezembro de 2020, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

#### 4.6 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO (METODOLOGIA NPS)

A metodologia utilizada na Pesquisa em tela é a NPS (Net Promoter Score) que tem como objetivo, segundo Duarte (2012), realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, devido sua simplicidade, flexibilidade e confiabilidade. A pesquisa realizada no hospital destina-se à avaliação da percepção sobre a qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes/usuários.

Pesquisa NPS, demonstra o índice de satisfação dos usuários/acompanhantes que estiveram em atendimento ambulatorial e na internação, no CRER, conforme a metodologia utilizada na instituição a partir do mês de novembro de 2019. A pesquisa é aplicada utilizando o formulário (REG 481), no qual contempla 10 (dez) perguntas, onde cada usuário/cliente avalia o atendimento recebido nas áreas de: recepção, enfermagem, médica, multiprofissional, laboratório, diagnóstico de imagem, alimentação, limpeza, estrutura e nota geral.

No período de janeiro a fevereiro de 2020, aplicação da pesquisa referente ao Ambulatório, foram coletados por meio de tablets e terminais eletrônicos instalados nas recepções (consultas, exames e terapias), onde, cada usuário/acompanhante avaliou os serviços oferecidos pela instituição, respondendo a um questionário composto por perguntas relacionadas à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital (Questionário – Anexo I), não sendo necessária a sua identificação, mas, somente informar sobre a sua idade, escolaridade e sexo. Já na internação, a pesquisa foi aplicada utilizando um formulário físico (REG 481), no qual contempla 10 (dez) perguntas, onde cada usuário/cliente avalia o atendimento recebido durante o período de internação.

Entre os meses de março a dezembro de 2020, com o cenário de pandemia, tem sido realizado teleatendimento em alguns serviços. Com isso, optamos por realizar a pesquisa de satisfação por telefone, para contemplar por amostragem, os pacientes atendidos de forma ambulatorial. Já os pacientes internados, a equipe de serviço social tem realizado a pesquisa na ocasião da alta hospitalar. Assim, a ferramenta “Google Forms” tem sido utilizada para gerenciamento dos dados.

Ainda, segundo Reichheld e Markey (2012 p.129) para se obter avanço no NPS é necessário "fazer da avaliação dos clientes parte das atividades diárias regulares e, depois, fechar o ciclo conversando com cada cliente individualmente e adotando a ação apropriada". De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível estabelecer uma

classificação em 4 Zonas de Classificação (DUARTE, 2012), que exemplificam qual o grau de satisfação dos clientes, conforme relacionado abaixo:

- Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica – NPS entre -100 e 0

Desta forma, os usuários que avaliam com notas de 0 a 6, são os “Detratores”, que segundo a metodologia, não recomendariam os serviços/atendimentos médicos recebidos na Unidade hospitalar. Já os que avaliam com notas 7 e 8, são os chamados “Neutros”, clientes que se mantêm indiferentes quanto a recomendar ou não a outro (s) os serviços/atendimentos médicos que receberam. Os que avaliaram com notas 09 e 10 são os “Promotores”, que consideraram como positiva a experiência com os serviços/atendimentos médicos que receberam e, também, recomendariam os mesmos a outros usuários.

Memória de Cálculo da NPS: **NPS = % de Promotores - % de Detratores**

## RESULTADOS AMBULATÓRIO

O resultado da pesquisa, nos permite identificar os aspectos que o usuário considera satisfatório, e os pontos de melhoria. Nesse compasso, como podemos observar, entre os meses de janeiro a dezembro de 2020, a satisfação do usuário do ambulatório teve NPS de 79,1%, 80% e 83,7%, 83%, 88%, 82% e 87%, 83%, 88%, 82%, 87% e 92,3%. A gestão identificando pontos passíveis de melhoria e com a ações concretas, retomou resultados que classificam a satisfação do usuário na zona de excelência nos meses de janeiro a dezembro.

A seguir apresentamos os resultados das pesquisas realizadas no Ambulatório, no período consolidado entre janeiro a dezembro/2020:

Pesquisa Consolidada Ambulatório janeiro a dezembro/ 2020					
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS		Zona de
Total de clientes detratores	1.029	2,37%	=	82,94%	

Total de clientes neutros	5.346	12,32%			
Total de clientes promotores	37.014	85,31%			
Total Geral de Respostas	43.389	100,00%			
<b>Zonas de Classificação</b>					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

**Conclusão:** Os parâmetros definidos pela NPS, demonstram que o percentual acima de 76% diz que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da instituição na “Zona de Qualidade”. Sendo assim, o percentual alcançado pelo CRER é satisfatório, porém reconhecemos que há margem de melhorias.

## RESULTADOS INTERNAÇÃO

É sabido que a permanência do paciente/acompanhante na internação é prolongada, tendo assim, um número maior de oportunidades na experiência de assistência à saúde. Neste cenário, os dados apresentados a seguir, demonstram que o paciente/acompanhante qualifica os atendimentos prestados no período dentro da zona de excelência (NPS=89%).

<b>Pesquisa Consolidada Internação janeiro a dezembro/2020</b>					
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	<b>NPS =</b>	89%	<b>Zona de Excelência</b>
Total de clientes detratores	389	2,22%			
Total de clientes neutros	1.151	6,57%			
Total de clientes Promotores	15.990	91,22%			
Total Geral de Respostas	17.530	100,00%			
<b>Zonas de Classificação</b>					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

**Conclusão:** Em ambos setores, os parâmetros definidos pela NPS, demonstram que o percentual acima de 76% diz que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da

instituição na “Zona de Qualidade”. Sendo assim, o percentual alcançado pelo CRER é satisfatório, porém reconhecemos que há margem de melhorias.

## RESULTADOS CONSOLIDADOS - AMBULATÓRIO E INTERNAÇÃO

Os resultados consolidados das pesquisas realizadas no Ambulatório e Internação dão o panorama geral do grau de satisfação do usuário do CRER. A seguir apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas realizadas no Ambulatório e Internação, no período entre janeiro a dezembro/2020.

Pesquisa Consolidada Ambulatório + Internação janeiro a dezembro/2020					
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS =	84,68%	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	1.418	2,33%			
Total de clientes neutros	6.497	10,66%			
Total de clientes Promotores	53.004	87,01%			
Total Geral de Respostas	60.919	100,00%			
Zonas de Classificação					
Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100					
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75					
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50					
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0					

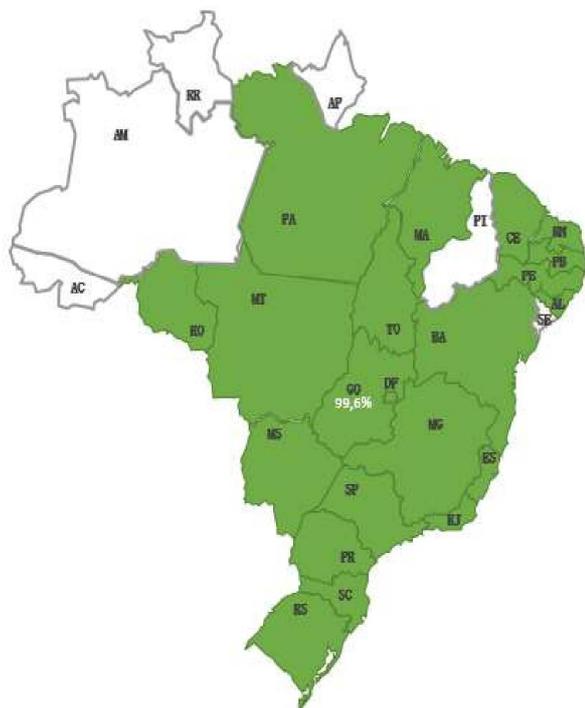
**Conclusão:** Os parâmetros definidos pela NPS, demonstram que o percentual acima de 76% diz que os usuários/clientes qualificam o atendimento/serviços da instituição na “Zona de Excelência”. Sendo assim, o percentual alcançado pelo CRER, é satisfatório, porém reconhecemos que há margem de melhorias.

## 5 – CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS NO CRER

Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição geográfica de origem dos **51.571** usuários atendidos durante o ano de 2020, onde, além de Goiás, o CRER atingiu outras 20 unidades da Federação, demonstrando sua relevância para a sociedade brasileira.

### Distribuição de Pacientes por Estados do Brasil Janeiro a Dezembro de 2020

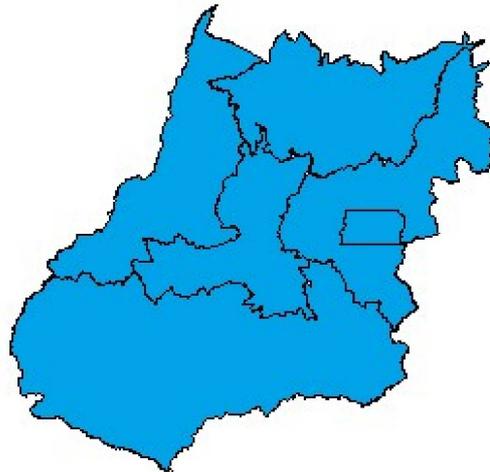
Estados	Quantidade de Pacientes	%	
1	GO	51.370	99,6%
2	SP	22	4,3%
3	PR	21	4,1%
4	MG	20	3,9%
5	SC	20	3,9%
6	TO	20	3,9%
7	BA	18	3,5%
8	CE	14	2,7%
9	DF	13	2,5%
10	MT	10	1,9%
11	RS	9	1,7%
12	PA	6	1,2%
13	ES	4	0,8%
14	MA	4	0,8%
15	MS	4	0,8%
16	RJ	4	0,8%
17	PB	3	0,6%
18	PE	3	0,6%
19	RO	3	0,6%
20	RN	2	0,4%
21	AL	1	0,2%
<b>TOTAL</b>		<b>51.571</b>	<b>100%</b>



Fonte: Serviço de Tecnologia da Informação do CRER

A AGIR, frente à gestão do CRER, oferece atendimento à pessoa com deficiência, com atividades desenvolvidas e focadas na resolubilidade e integralidade dos atendimentos aos usuários.

A maioria dos usuários atendidos no CRER concentra-se nos municípios e distritos Goianos:



**Distribuição de pacientes atendidos pelo CRER no Estado de Goiás  
Janeiro a Dezembro de 2020**

	<b>Municípios/Distritos</b>	<b>Quantidade de Pacientes</b>	<b>%</b>
1	GOIANIA	32.746	63,75%
2	APARECIDA DE GOIANIA	1.932	3,76%
3	GOIANIRA	780	1,52%
4	INHUMAS	590	1,15%
5	ANAPOLIS	529	1,03%
6	SENADOR CANEDO	494	0,96%
7	TRINDADE	489	0,95%
8	LUZIANIA	466	0,91%
9	FORMOSA	388	0,76%
10	URUACU	311	0,61%
11	NEROPOLIS	309	0,60%
12	BELA VISTA DE GOIAS	279	0,54%
13	GOIANESIA	270	0,53%
14	JARAGUA	242	0,47%
15	RIO VERDE	240	0,47%

16	AGUAS LINDAS DE GOIAS	234	0,46%
17	JATAI	223	0,43%
18	GUAPO	206	0,40%
19	CRISTALINA	202	0,39%
20	CALDAS NOVAS	201	0,39%
21	NIQUELANDIA	196	0,38%
22	IPORA	174	0,34%
23	CATALAO	157	0,31%
24	PORANGATU	156	0,30%
25	IPAMERI	154	0,30%
26	VALPARAISO DE GOIAS	154	0,30%
27	TEREZOPOLIS DE GOIAS	153	0,30%
28	ITUMBIARA	150	0,29%
29	ITABERAI	149	0,29%
30	ANICUNS	144	0,28%
31	GOIATUBA	144	0,28%
32	MINEIROS	144	0,28%
33	SAO LUIS DE MONTES BELOS	140	0,27%
34	PIRACANJUBA	139	0,27%
35	ITAPURANGA	133	0,26%
36	MINACU	133	0,26%
37	NOVA VENEZA	129	0,25%
38	PIRENOPOLIS	123	0,24%
39	ALEXANIA	121	0,24%
40	PONTALINA	118	0,23%
41	POSSE	113	0,22%
42	MORRINHOS	107	0,21%
43	SANTO ANTONIO DE GOIAS	106	0,21%
44	HIDROLANDIA	105	0,20%
45	SAO MIGUEL DO ARAGUAIA	105	0,20%
46	ITAUUCU	104	0,20%
47	CERES	102	0,20%
48	PIRES DO RIO	94	0,18%
49	ABADIA DE GOIAS	89	0,17%
50	QUIRINOPOLIS	89	0,17%
51	MARA ROSA	86	0,17%
52	URUANA	86	0,17%
53	GOIAS	85	0,17%
54	BONFINOPOLIS	84	0,16%
55	PALMEIRAS DE GOIAS	84	0,16%
56	ITAGUARU	82	0,16%

57	SANTA BARBARA DE GOIAS	81	0,16%
58	ITAPACI	80	0,16%
59	CROMINIA	79	0,15%
60	INDIARA	79	0,15%
61	RUBIATABA	79	0,15%
62	SILVANIA	79	0,15%
63	CATURAI	78	0,15%
64	ARAGOIANIA	76	0,15%
65	ACREUNA	72	0,14%
66	BOM JESUS	70	0,14%
67	SANTA HELENA DE GOIAS	70	0,14%
68	CIDADE OCIDENTAL	68	0,13%
69	CAMPINORTE	63	0,12%
70	CEZARINA	61	0,12%
71	RIALMA	61	0,12%
72	BRAZABRANTES	60	0,12%
73	PETROLINA DE GOIAS	60	0,12%
74	VIANOPOLIS	60	0,12%
75	ARAGARCAS	59	0,11%
76	DAMOLANDIA	59	0,11%
77	JUSSARA	59	0,11%
78	CARMO DO RIO VERDE	58	0,11%
79	ORIZONA	58	0,11%
80	PARAUNA	58	0,11%
81	ABADIANIA	57	0,11%
82	CORUMBAIBA	56	0,11%
83	SAO FRANCISCO DE GOIAS	54	0,11%
84	VICENTINOPOLIS	53	0,10%
85	CRIXAS	52	0,10%
86	ALTO HORIZONTE	51	0,10%
87	PLANALTINA	51	0,10%
88	SANTA ROSA DE GOIAS	51	0,10%
89	ARACU	50	0,10%
90	CALDAZINHA	50	0,10%
91	ITAGUARI	50	0,10%
92	CAMPOS BELOS	49	0,10%
93	FORMOSO	49	0,10%
94	NAZARIO	48	0,09%
95	SANTA TEREZINHA DE GOIAS	48	0,09%
96	MOZARLANDIA	47	0,09%
97	NOVA CRIXAS	47	0,09%
98	VARJAO	47	0,09%

<b>99</b>	AMERICANO DO BRASIL	46	0,09%
<b>100</b>	GOIANAPOLIS	46	0,09%
<b>101</b>	BURITI ALEGRE	45	0,09%
<b>102</b>	SANCLERLANDIA	45	0,09%
<b>103</b>	ITAPIRAPUA	44	0,09%
<b>104</b>	SANTA FE DE GOIAS	43	0,08%
<b>105</b>	COCALZINHO DE GOIAS	42	0,08%
<b>106</b>	EDEIA	42	0,08%
<b>107</b>	TAQUARAL DE GOIAS	42	0,08%
<b>108</b>	CACU	41	0,08%
<b>109</b>	NOVA GLORIA	41	0,08%
<b>110</b>	FIRMINOPOLIS	40	0,08%
<b>111</b>	SAO SIMAO	40	0,08%
<b>112</b>	FAINA	39	0,08%
<b>113</b>	ARAGUAPAZ	38	0,07%
<b>114</b>	BOM JARDIM DE GOIAS	38	0,07%
<b>115</b>	JOVIANIA	38	0,07%
<b>116</b>	SAO JOAO D'ALIANCA	38	0,07%
<b>117</b>	ARUANA	37	0,07%
<b>118</b>	OUVIDOR	37	0,07%
<b>119</b>	CAIAPONIA	35	0,07%
<b>120</b>	CAMPESTRE DE GOIAS	35	0,07%
<b>121</b>	CHAPADAO DO CEU	35	0,07%
<b>122</b>	PIRANHAS	34	0,07%
<b>123</b>	ARENOPOLIS	33	0,06%
<b>124</b>	MUNDO NOVO	33	0,06%
<b>125</b>	OURO VERDE DE GOIAS	33	0,06%
<b>126</b>	PADRE BERNARDO	33	0,06%
<b>127</b>	PARANAIGUARA	33	0,06%
<b>128</b>	ALVORADA DO NORTE	32	0,06%
<b>129</b>	IACIARA	32	0,06%
<b>130</b>	JANDAIA	32	0,06%
<b>131</b>	MOSSAMEDES	32	0,06%
<b>132</b>	RIANAPOLIS	32	0,06%
<b>133</b>	VILA PROPICIO	32	0,06%
<b>134</b>	AVELINOPOLIS	31	0,06%
<b>135</b>	MONTIVIDIU DO NORTE	31	0,06%
<b>136</b>	HIDROLINA	30	0,06%
<b>137</b>	MONTES CLAROS DE GOIAS	30	0,06%
<b>138</b>	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	30	0,06%
<b>139</b>	SAO DOMINGOS	30	0,06%
<b>140</b>	PEROLANDIA	29	0,06%

141	CORUMBA DE GOIAS	28	0,05%
142	DOVERLANDIA	28	0,05%
143	ESTRELA DO NORTE	28	0,05%
144	CACHOEIRA ALTA	27	0,05%
145	MAURILANDIA	27	0,05%
146	PALMELO	27	0,05%
147	TURVELANDIA	27	0,05%
148	GAMELEIRA DE GOIAS	26	0,05%
149	BARRO ALTO	25	0,05%
150	CRISTIANOPOLIS	25	0,05%
151	FLORES DE GOIAS	25	0,05%
152	HEITORAI	25	0,05%
153	AGUA FRIA DE GOIAS	24	0,05%
154	IPIRANGA DE GOIAS	24	0,05%
155	MAIRIPOTABA	24	0,05%
156	SAO LUIZ DO NORTE	24	0,05%
157	SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO	24	0,05%
158	BONOPOLIS	23	0,04%
159	EDEALINA	23	0,04%
160	MAMBAI	23	0,04%
161	NOVO GAMA	23	0,04%
162	PROFESSOR JAMIL	23	0,04%
163	SANTA TEREZA DE GOIAS	23	0,04%
164	CAMPO ALEGRE DE GOIAS	22	0,04%
165	JAUPACI	22	0,04%
166	LEOPOLDO DE BULHOES	22	0,04%
167	MATRINCHA	22	0,04%
168	AMORINOPOLIS	21	0,04%
169	AURILANDIA	21	0,04%
170	BRITANIA	21	0,04%
171	CACHOEIRA DOURADA	21	0,04%
172	JESUPOLIS	21	0,04%
173	NOVO BRASIL	21	0,04%
174	CUMARI	20	0,04%
175	NOVO PLANALTO	20	0,04%
176	TURVANIA	20	0,04%
177	URUTAI	20	0,04%
178	CAMPOS VERDES	19	0,04%
179	GOIANDIRA	19	0,04%
180	MONTIVIDIU	19	0,04%
181	SANTA ISABEL	19	0,04%
182	TROMBAS	19	0,04%

<b>183</b>	SIMOLANDIA	18	0,04%
<b>184</b>	CAVALCANTE	17	0,03%
<b>185</b>	COLINAS DO SUL	17	0,03%
<b>186</b>	DIORAMA	17	0,03%
<b>187</b>	BURITI DE GOIAS	16	0,03%
<b>188</b>	CABECEIRAS	16	0,03%
<b>189</b>	CORREGO DO OURO	16	0,03%
<b>190</b>	DAMIANOPOLIS	16	0,03%
<b>191</b>	GUARANI DE GOIAS	16	0,03%
<b>192</b>	ISRAELANDIA	16	0,03%
<b>193</b>	MONTE ALEGRE DE GOIAS	16	0,03%
<b>194</b>	MUTUNOPOLIS	16	0,03%
<b>195</b>	ALOANDIA	15	0,03%
<b>196</b>	DIVINOPOLIS DE GOIAS	15	0,03%
<b>197</b>	GUARAITA	15	0,03%
<b>198</b>	PILAR DE GOIAS	15	0,03%
<b>199</b>	SANTA CRUZ DE GOIAS	15	0,03%
<b>200</b>	APORE	13	0,03%
<b>201</b>	INACIOLANDIA	13	0,03%
<b>202</b>	CACHOEIRA DE GOIAS	12	0,02%
<b>203</b>	CAMPO LIMPO DE GOIAS	12	0,02%
<b>204</b>	NOVA IGUACU DE GOIAS	12	0,02%
<b>205</b>	SAO PATRICIO	12	0,02%
<b>206</b>	ADELANDIA	11	0,02%
<b>207</b>	DOMICIANO RIBEIRO / IPAMERI	11	0,02%
<b>208</b>	FAZENDA NOVA	11	0,02%
<b>209</b>	MARZAGAO	11	0,02%
<b>210</b>	SAO JOAO DA PARAUNA	11	0,02%
<b>211</b>	SERRANOPOLIS	11	0,02%
<b>212</b>	TRES RANCHOS	11	0,02%
<b>213</b>	UIRAPURU	11	0,02%
<b>214</b>	BURITINOPOLIS	10	0,02%
<b>215</b>	CAMPINACU	10	0,02%
<b>216</b>	ITARUMA	10	0,02%
<b>217</b>	MORRO AGUDO DE GOIAS	10	0,02%
<b>218</b>	NOVA AMERICA	10	0,02%
<b>219</b>	SANTA RITA DO NOVO DESTINO	10	0,02%
<b>220</b>	BALIZA	9	0,02%
<b>221</b>	POSSELANDIA / GUAPO	9	0,02%
<b>222</b>	SANTA RITA DO ARAGUAIA	9	0,02%
<b>223</b>	ALTO PARAISO DE GOIAS	8	0,02%
<b>224</b>	CASTELANDIA	8	0,02%

<b>225</b>	GIRASSOL / COCALZINHO GOIAS	8	0,02%
<b>226</b>	GOUVELANDIA	8	0,02%
<b>227</b>	ITAJA	8	0,02%
<b>228</b>	NOVA AURORA	8	0,02%
<b>229</b>	PALMINOPOLIS	8	0,02%
<b>230</b>	PANAMA	8	0,02%
<b>231</b>	RIO QUENTE	8	0,02%
<b>232</b>	SANTO ANTONIO DA BARRA	8	0,02%
<b>233</b>	SITIO D'ABADIA	8	0,02%
<b>234</b>	CAMPO LINDO / CRISTALINA	7	0,01%
<b>235</b>	LAGOLANDIA / PIRENOPOLIS	7	0,01%
<b>236</b>	NOVA ROMA	7	0,01%
<b>237</b>	PALESTINA DE GOIAS	7	0,01%
<b>238</b>	IVOLANDIA	6	0,01%
<b>239</b>	MOIPORA	6	0,01%
<b>240</b>	PORTELANDIA	6	0,01%
<b>241</b>	TERESINA DE GOIAS	6	0,01%
<b>242</b>	VILA BOA	6	0,01%
<b>243</b>	ANHANGUERA	5	0,01%
<b>244</b>	GUARINOS	5	0,01%
<b>245</b>	ITAGUACU / S SIMAO	5	0,01%
<b>246</b>	MIMOSO DE GOIAS	5	0,01%
<b>247</b>	ARANTINA / ACREUNA	4	0,01%
<b>248</b>	PORTEIRAO	4	0,01%
<b>249</b>	SOUZALANDIA / BARRO ALTO	4	0,01%
<b>250</b>	AMARALINA	3	0,01%
<b>251</b>	APARECIDA DO RIO DOCE	3	0,01%
<b>252</b>	CANA BRAVA / MINACU	3	0,01%
<b>253</b>	EDILANDIA / COCALZINHO GOIAS	3	0,01%
<b>254</b>	MARCIANOPOLIS / GOIATUBA	3	0,01%
<b>255</b>	NOVA FATIMA / HIDROLANDIA	3	0,01%
<b>256</b>	TREVO DO JOSE ROSARIO / LEOPOLDO BULHOES	3	0,01%
<b>257</b>	URUITA / URUANA	3	0,01%
<b>258</b>	VILA SERTANEJA / UIRAPURU	3	0,01%
<b>259</b>	BANDEIRANTES / N CRIXAS	2	0,004%
<b>260</b>	BEZERRA / FORMOSA	2	0,004%
<b>261</b>	CAPELINHA / ANICUNS	2	0,004%
<b>262</b>	CARAIBA / VIANOPOLIS	2	0,004%
<b>263</b>	CAVALHEIRO / IPAMERI	2	0,004%
<b>264</b>	CIRILANDIA / STA ISABEL	2	0,004%
<b>265</b>	CLAUDINAPOLIS / NAZARIO	2	0,004%

266	DAVINOPOLIS	2	0,004%
267	GOIALANDIA / ANAPOLIS	2	0,004%
268	JACILANDIA / ITAPIRAPUA	2	0,004%
269	LAGOA SANTA	2	0,004%
270	NOVO GOIAS / NOVO BRASIL	2	0,004%
271	PIRES BELO / CATALAO	2	0,004%
272	PLANALMIRA / ABADIANIA	2	0,004%
273	POSSE D'ABADIA / ABADIANIA	2	0,004%
274	SANTO ANTONIO DO RIO VERDE / CATALAO	2	0,004%
275	TAVEIRA / NIQUELANDIA	2	0,004%
276	AGUA LIMPA	1	0,002%
277	APARECIDA / SANCLERLANDIA	1	0,002%
278	BACILANDIA / FAZ NOVA	1	0,002%
279	BARBOSILANDIA / POSSE	1	0,002%
280	CHOUPANA / ANICUNS	1	0,002%
281	CIBELE / ITAPURANGA	1	0,002%
282	COLINACU / CAMPINORTE	1	0,002%
283	JARDIM ABC DE GOIAS / CIDADE OCIDENTAL	1	0,002%
284	LAGOA DO BAUZINHO / RIO VERDE	1	0,002%
285	MESSIANOPOLIS / MOIPORA	1	0,002%
286	ROSALANDIA / S LUIS M BELOS	1	0,002%
287	SANTA ROSA / FORMOSA	1	0,002%
288	SAO GABRIEL DE GOIAS / PLANALTINA	1	0,002%
289	SAO JORGE / AT PARAISO GOIAS	1	0,002%
290	SAO SEBASTIAO DO RIO CLARO / JUSSARA	1	0,002%
291	VAZANTE / DIVINOPOLIS GOIAS	1	0,002%
<b>TOTAL</b>		<b>51.370</b>	<b>100%</b>

*Fonte: Serviço de Tecnologia da Informação do CRER*

A AGIR, que tem como um de seus objetivos a qualificação dos serviços prestados no CRER, buscar assegurar excelência e incorporação de tecnologia de média e alta complexidade considerada de referência para a rede SUS.

O CRER está consolidado como Centro de Referência no atendimento especializado as pessoas com deficiências, tendo realizado de setembro de 2002 a dezembro de 2020 um total de 18.200.912 (dezoito milhões, duzentos mil, novecentos e doze) procedimentos.

## 6 – DIVULGAÇÃO E FORTALECIMENTO SOCIAL DO CRER

### JANEIRO/2020

#### **CRER oferece 36 vagas para Curso de Aperfeiçoamento Profissional**

O Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER, abriu inscrição para o curso de Aperfeiçoamento Profissional. As inscrições, que seguiram até o dia 16 de janeiro, foram feitas pelo site da AGIR ou através de um Link. O valor da inscrição era de R\$ 60.



Ao todo, foram ofertadas 36 vagas de aperfeiçoamento no CRER nas áreas de Farmácia (4), Serviço Social (6), Musicoterapia (2), Gestão Ambiental (1), Hotelaria (1), Comunicação (1), Imagem e Diagnóstico (4), Enfermagem (11), Educação Física (2), Pedagogia (2) e Qualidade (2).

A carga horária do Curso de Aperfeiçoamento Profissional é de 480 horas sendo dessas 30 horas de teoria e 450 horas de atividades. O Curso, com duração de seis meses, tem caráter predominante prático, com suporte teórico dentro da área específica e é oferecido sem custo ao aperfeiçoando.

O resultado preliminar do processo seletivo foi divulgado no dia 26 de janeiro, no mural do Centro de Estudos do CRER e no site da AGIR.

#### **Janeiro Branco: CRER se engaja em campanha sobre saúde mental**

O primeiro mês do ano foi marcado pela campanha Janeiro Branco, que tem como principal objetivo discutir e conscientizar sobre o tema saúde mental. Em apoio a esse movimento que visa a promoção da saúde e do bem-estar, o CRER, se vestiu de branco no dia 8 de janeiro.



Colaboradores da instituição vestiram uma peça de roupa branca para demonstrar o engajamento com a campanha. "Tratar de um assunto tão importante dentro de uma unidade de saúde é emblemático. Demonstra que nós, trabalhadores da saúde,

também precisamos de cuidados. Em um mundo cada dia mais corrido, estressante e cheio de preocupações, falar de bem-estar e saúde emocional e mental é confortante", ressaltou a assistente da qualidade, Josiely do Vale Souza.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o conceito de saúde vai além da mera ausência de doenças. Para a Organização, só é possível ter saúde quando há completo bem-estar físico, mental e social. Diversos fatores podem colocar em risco a saúde mental dos indivíduos, entre eles rápidas mudanças sociais, condições de trabalho estressantes, discriminação de gênero, exclusão social, estilo de vida não saudável, violência e violação dos direitos humanos.

### **Programação do Janeiro Branco no CRER reúne colaboradores em Oficina de Origami**

Em alusão à campanha de conscientização e promoção da saúde mental, Janeiro Branco, o CRER, promoveu uma Oficina de Origami no dia 10 de janeiro.

Ana Luísa da Costa Mendes, auxiliar administrativa da Limp Art, foi uma das participantes da programação. "Nunca tinha feito um origami na vida e gostei muito dessa experiência. Uma atividade simples que nos tira da rotina, desestressa e ativa nossa criatividade. Foi uma excelente forma de terminar a semana", elogiou.



A Oficina foi ministrada pelo especialista em Saúde e Segurança do Trabalho, Maicon Correia Queiroz, que falou da importância da atividade para a saúde mental do colaborador. "Trabalho com origami há mais de 30 anos. Por ser uma atividade lúdica e divertida ela tem o incrível poder de aliviar a tensão do dia a dia e do trabalho. Sair da rotina, trabalhar a criatividade e o relaxamento do colaborador reflete na promoção do bem-estar e da saúde emocional".

A atividade em alusão ao Janeiro Branco foi promovida pelo supervisor de Governança, Daniel Paiva de Oliveira. "Enquanto instituição, entendemos ser de suma importância cuidar da saúde mental do colaborador. Afinal, quando estamos bem com a gente mesmo conseguimos fazer o nosso melhor em prol do próximo. A saúde mental do profissional reflete em um ambiente de trabalho saudável e em uma assistência de mais qualidade ao nosso paciente", ressaltou.

Origami é a arte da dobradura de papel. A palavra é oriunda do japonês ori, que

significa dobrar, e kami, que significa papel. A arte milenar consiste na criação de objetos e formas a partir de um pedaço de papel quadrado, sem cortá-lo, onde as faces podem ser de cores diferentes.

### **CRER abre duas vagas para Programa de Residência em Terapia Ocupacional**

O CRER, por meio da Escola de Saúde de Goiás, da SES-GO, abriu processo seletivo suplementar para ingresso no Programa de Residência em Terapia Ocupacional na instituição. Em nível de especialização, foram ofertadas duas vagas na área.

A titulação conferida aos terapeutas ocupacionais após a conclusão da Residência será de Especialista em Saúde Funcional e Reabilitação. As inscrições foram até o dia 20 de janeiro.



O Programa de Residência em Terapia Ocupacional do CRER tem duração de 24 meses, sendo a carga horária total do curso 5.760 horas, distribuídas em 60 horas semanais, sendo 1.152 horas (20%) de atividades teóricas e teórico práticas e 4.608 horas (80%) de atividades práticas.

### **Recurso parlamentar de 1,5 milhão é autorizado para viabilização de UTI Pediátrica no CRER**

Pouco mais de dois meses desde o anúncio de emenda impositiva no valor de 1,5 milhão para o CRER, o deputado federal por Goiás, Vitor Hugo de Araújo Almeida (PSL), voltou à instituição para mais um anúncio orçamentário. Desta vez, o parlamentar confirmou a destinação de outros 1,5 milhão em recursos para a viabilização de uma UTI Pediátrica no hospital.



"Destinar recursos para o atendimento de crianças em estado crítico de saúde é uma pauta muito sensível e que merece todo o nosso empenho. Viemos ao CRER hoje para dar a boa notícia e para conhecer um pouco mais do projeto de construção da UTI", ressaltou o deputado.

O projeto para viabilização da UTI Pediátrica do CRER está em fase de construção. A Unidade de Terapia Intensiva infantil contará com 10 leitos destinados à internação de crianças assistidas no hospital. Além do recurso para a viabilização da UTI no hospital, no dia 25 de outubro de 2019 o parlamentar também esteve no CRER anunciando a destinação de emenda para a aquisição do Lokomat, equipamento de alta tecnologia utilizado na reabilitação da marcha do paciente.

"O CRER é uma referência para a saúde nacional não só por sua gestão de excelência

ou pelo seu atendimento ímpar e humanizado. Também somos referência por investir em inovação tecnológica, uma forte aliada no trabalho constante de melhoria para nosso usuário", explicou o Diretor Técnico de Reabilitação do CRER, Dr. João Alírio Teixeira.

Presente na reunião, o secretário de Estado da Saúde, Ismael Alexandrino, ressaltou a importância da contribuição da bancada parlamentar na gestão da saúde estadual.

"Ao destinar uma verba tão bem direcionada e planejada, o parlamentar contribui com nosso trabalho para que possamos entregar mais serviços à população goiana. Essas destinações são fundamentais para a gestão da saúde. Ressalto ainda a importância da aquisição do Lokomat, que irá consolidar o CRER, mais uma vez, como uma instituição pioneira e inovadora no atendimento à pessoa com deficiência".

### **"Saio daqui impressionado com o que vi", diz secretário de Saúde do Mato Grosso do Sul após visita ao CRER**

Com o objetivo de conhecer o modelo de assistência e gestão adotados pelo hospital, o CRER, gerido pela AGIR, recebeu no dia 22 de janeiro a comitiva do secretário de Estado da Saúde do Mato Grosso do Sul, Geraldo Resende. A visita foi conduzida pelo secretário de Estado da Saúde de Goiás, Ismael Alexandrino.

"Saio daqui muito impressionado e contente com o que eu e minha equipe pudemos ver no CRER. Para nós essa troca de experiências será muito positiva e valiosa. A ideia é levar muito das ações em saúde desenvolvidas em Goiás para o nosso Estado", disse o chefe da Saúde do MS.



Acompanhado por técnicos da área da saúde, Geraldo Resende e toda sua comitiva conheceram parte das instalações do CRER. Os visitantes passaram pelos ginásios de terapias, hidroterapia, recepção principal, postos de internação, UTI e Centro Cirúrgico.

"Saúde pública é um desafio em qualquer lugar do mundo e em Goiás essa realidade não é diferente. Portanto, o modelo de gestão por OS adotado em Goiás tem se mostrado muito eficiente para qualificar a administração hospitalar e melhorar o atendimento ao usuário do SUS", ressaltou o secretário da Saúde de Goiás, Ismael Alexandrino.

Inaugurado em setembro de 2002 com o compromisso de ofertar assistência de qualidade ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), o CRER já acumula mais de 17 milhões

de atendimentos realizados à população. Ao todo, 480 mil pessoas já receberam atendimento no hospital. Por dia, a unidade realiza uma média de quatro mil procedimentos dentre médicos e multiprofissionais, exames, cirurgias, internações, produção de órtese e próteses além de dispensação de aparelhos auditivos.

### **Oficina Itinerante do CRER entregou mais de 2.750 dispositivos ortopédicos**

A bordo de um caminhão adaptado, profissionais do CRER, levaram atendimento a moradores de 12 regionais do Estado durante o ano de 2019. Ao todo, 1.420 pessoas foram atendidas e 2.760 produtos ortopédicos foram confeccionadas e entregues aos pacientes.



"Tivemos um ano de trabalho muito produtivo. Passamos por 12 municípios goianos, levando atendimento a moradores desses locais e também de todas as cidades vizinhas. Nosso objetivo é levar assistência de qualidade e especializada a pessoa com algum tipo de deficiência que muitas vezes nem sabe que tem direito a esse tipo de atendimento", explicou o supervisor de Ortopedia Técnica, Rodrigo da Silveira Campos.

Em 2020 a Oficina Itinerante deve passar por outros 12 municípios goianos. Os atendimentos já começaram, a primeira cidade a receber a equipe de profissionais do CRER foi Ipameri, onde foram entregues 257 dispositivos ortopédicos à população entre os dias 13 e 17 de janeiro. Além de Ipameri, a Oficina Ortopédica Itinerante do CRER vai

passar também pelas cidades de Luziânia, Formosa, Uruaçu, Porangatu, Iporá, Jataí, Goianésia, Aparecida de Goiânia, Mineiros, Rio Verde e em algum município da regional Pirineus.

Em funcionamento desde agosto de 2017, a Oficina faz parte do programa “Viver sem Limites”, do Ministério da Saúde (MS), em parceria com a Secretaria de Saúde de Goiás. A unidade móvel é gerida pelo CRER pelo fato do hospital já possuir uma Oficina Ortopédica fixa habilitada pelo MS. Todo o atendimento realizado no caminhão é gratuito, pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

O trabalho na Oficina Ortopédica Itinerante, é executado por profissionais do CRER, dentre eles fisioterapeuta, técnico ortopédico, motorista e agente administrativo. A bordo do caminhão, os profissionais produzem órteses, próteses, coletes ortopédicos, palmilhas, calçados para pés neuropáticos, confecção de adaptações, ajustes e alguns consertos em dispositivos ortopédicos já utilizados pela população.

Os atendimentos acontecem em duas etapas. Em um primeiro momento, a unidade móvel fica na cidade por uma semana fazendo cadastro, colhendo medidas, recolhendo prescrições médicas e avaliando os pacientes. Depois de 60 dias, a unidade móvel volta ao município para a entrega dos produtos ortopédicos confeccionados pela Oficina Ortopédica do CRER.

## **FEVEREIRO/2020**

### **Palestra sobre equilíbrio emocional fechou programação do Janeiro Branco no CRER**

Fechando a programação em alusão a campanha de promoção da saúde mental e emocional, Janeiro Branco, o CRER, promoveu no dia 30 de janeiro a palestra "Equilíbrio - como cuidar do outro sem adoecer". Conduzido pela médica e terapeuta integrativa, Dra. Renata Vargas, o encontro reuniu colaboradores e usuários da instituição.



"O hospital é um dos ambientes onde os profissionais estão mais expostos às doenças emocionais. Por lidar com as dificuldades da vida de outros seres humanos, o profissional fica mais propenso a perder os limites da

ajuda, invadindo o espaço do outro e entrando em um processo de adoecimento pessoal e emocional. Por isso, é muito importante esse tipo de palestra para que todo mundo saiba identificar o seu limite, como pedir ajuda e como se portar diante do destino do outro", explicou a especialista.

Promovida pelo supervisor de Governança do CRER, Daniel Paiva de Oliveira, a palestra teve como objetivo chamar a atenção dos colaboradores para a campanha de promoção da saúde mental, Janeiro Branco.

"Nós, enquanto trabalhadores da saúde, ficamos condicionados a achar que doença é apenas aquela que identificamos no nosso paciente. Mas, na verdade, as doenças mentais e emocionais, das quais não estamos imunes, podem afetar a todos, inclusive nós, que nos dedicamos a cuidar a saúde e bem-estar do próximo".

### **Maturidade dos processos e engajamento da equipe são destaques na visita de diagnóstico da HIMSS no CRER**

Em busca do título de Hospital Digital, o CRER, passou por uma visita diagnóstica de certificação da Healthcare Information and Management Systems Society - HIMSS.

O consultor da Folks, Luiz Virgínio Júnior, esteve na instituição durante os dias 3 e 4 de fevereiro realizando um levantamento das conformidades e não conformidades do uso da tecnologia da informação na rotina assistencial do hospital. A visita diagnóstica teve início com a realização do workshop Saúde Digital, realizado no auditório Valéria Perillo.



Após este momento, o consultor passou por setores estratégicos da instituição como Recepção, UTI, Farmácia, Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Agência Transfusional e Faturamento. Ao final da avaliação, o consultor apresentou o relatório preliminar da visita. A maturidade e o engajamento dos profissionais do CRER foram um dos pontos positivos apontados pelo especialista.

"Gostei bastante do que vi no CRER. Percebi que já existe uma cultura digital na instituição e que o hospital já é quase que totalmente Paperless. Fiquei feliz em ver a maturidade da documentação clínica, do PEP e da estrutura já existente de apoio à decisão clínica. Além disso, por todos os setores que passamos foi notório o engajamento e esclarecimento dos profissionais quanto à HIMSS e ao uso da tecnologia da informação

nas rotinas do cuidado ao paciente. Tenho certeza que o CRER está no caminho certo", disse, Luiz Virgínio Júnior.

O supervisor de Tecnologia da Informação do CRER, Gladson Amaro Artiaga Padilha, finalizou a apresentação do relatório da visita diagnóstica. "Nosso objetivo é nos tornarmos Hospital Digital, certificados HIMSS 7, até 2021. Para isso, nosso trabalho já começou. Temos a certeza que com nosso profissionalismo e apoio da nossa gestora AGIR conquistaremos mais esse título de qualidade".

### **CRER inova com projeto socioambiental de reaproveitamento de resíduo**

A preocupação com os impactos socioambientais presentes na rotina de uma unidade de saúde levou o CRER, a criar um projeto de reaproveitamento do tecido SMS, usado para envolver materiais (estéril e não contaminado) utilizados na assistência no hospital. Com o SMS, terapeutas, pacientes e cuidadores estão produzindo produtos como bags, bolsas e necessities.



Intitulado "Cuidar de quem cuida", o projeto reforça o compromisso da instituição em promover gestão sustentável e, ao mesmo tempo, envolver o paciente e seu cuidador em atividades integrativas e inclusivas.

"O nome do projeto faz alusão a várias preocupações da nossa instituição. Cuidar do meio ambiente, que é quem cuida da vida humana. Cuidar do paciente, que é o motivo da existência do CRER. Cuidar do cuidador, figura que também merece toda a nossa atenção e assistência e, por fim, cuidar do dinheiro público, o responsável por propiciar o atendimento do CRER a tantas pessoas que necessitam do nosso cuidado", explicou a gerente de Reabilitação Auditiva e Intelectual do CRER, Thaís Nasser Sampaio.

Com o projeto, o CRER deixará de descartar 300 quilos de resíduos por mês. O supervisor de Hotelaria e responsável pelo Gerenciamento de Resíduos do hospital, Daniel Paiva de Oliveira, explica que a iniciativa trará economia e fortalecerá as práticas socioambientais no hospital.

"A grandiosidade deste projeto está na redução do impacto ambiental produzido pelo descarte desse material e no impacto social promovido pela ação. O paciente e o cuidador, além de participarem da atividade integrativa, também serão multiplicadores da cultura da sustentabilidade, do reaproveitamento de materiais e do descarte consciente de

resíduo".

A ação de captação do tecido SMS já vem ocorrendo no departamento de Odontologia do CRER. O próximo passo é envolver demais setores da instituição que utilizam e descartam o material.

### **CRER é referência para implantação do Centro Especializado em Reabilitação de Araguaína no Tocantins**

Referência nacional em reabilitação, o CRER, recebeu, durante os dias 12 e 13 de fevereiro, a visita de profissionais do Centro Especializado em Reabilitação de Araguaína, no Tocantins. A equipe, chefiada pela médica egressa do Programa de Residência Médica do CRER e Coordenadora Geral do Centro, Dra. Tauana Lemos Coimbra, percorreu diversos setores da unidade como a Oficina Ortopédica, os ginásios de Reabilitação, a Odontologia, Audiologia, Faturamento e o setor de Orçamento e Custos.



O objetivo da visita foi conhecer o trabalho de reabilitação desenvolvido no hospital. "Viemos até o CRER para fazer uma visita técnica a fim de conhecer melhor todos os processos implementados pelo hospital. O CRER é nossa referência em excelência, humanização e atendimento à pessoa com deficiência. Temos muito o que aprender. Hoje, nosso principal desafio é conseguir implementar um serviço de qualidade comparável ao CRER", explicou a Coordenadora.

Com capacidade para atender cerca de 700 pacientes por mês, o Centro Especializado em Reabilitação de Araguaína abre, oficialmente, suas portas no dia 15 de março. "Estamos com uma expectativa muito positiva com o início do nosso funcionamento, e ter vindo ao CRER nos deu mais segurança e direcionamento para nosso trabalho, pioneiro no Estado do Tocantins. Não conhecia o CRER, saio daqui impressionada com tudo o que vi", ressaltou a superintendente de Atenção Especializada da Secretaria Municipal de Saúde de Araguaína, Ana Paula dos Santos Andrade Abadia.

## Alegria e emoção marcam visita de cães terapeutas a pacientes internados no CRER

A alegria tomou conta do setor de internação do CRER, na manhã do dia 14 de fevereiro. O motivo foi a presença do Kadu, Lord, Leko, Romeu, Coyote, Baru e da Layka, cães terapeutas que contagiaram a todos por onde passaram.

Internado há 28 dias para reabilitação no CRER, o senhor Bianor Cristalino Ferreira, de 75 anos, se emocionou com a visita dos animais. "Hoje eu vivi um momento único na minha vida. Não tenho palavras para agradecer o que o CRER faz por nós". Foi a primeira vez que os pets visitaram o hospital.

Os animais integram o projeto Terapia Assistida por Animais (TAA) da Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade Federal de Goiás (UFG). "Estudos já realizados comprovam que a terapia com animais proporciona inúmeros benefícios mentais, físicos e psicológicos aos pacientes, tais como melhora da ansiedade e dos sintomas da depressão e o aumento do sentimento de autoestima", explicou a coordenadora do TAA, professora Kellen de Sousa Oliveira.

Internada para a realização de uma cirurgia no hospital, a pequena Roberta Ribeiro Cirqueira, de 6 anos, não conteve a alegria ao ver os cães entrarem em seu quarto. "Estou muito feliz, sou apaixonada em cachorro. Quero levar um pra minha casa".

O supervisor Multiprofissional de Reabilitação do CRER, Eduardo Carneiro, é o responsável por implementar a visita dos cães terapeutas no hospital. Para ele, a interação entre os animais e os pacientes será muito positiva no resultado final do tratamento. "A saúde emocional do paciente é fundamental para o sucesso do tratamento multiprofissional que realizamos.

E a presença dos cães promove alegria, interação, bem-estar e renova a força do paciente para continuar lutando por seu tratamento".



## **Grito de Carnaval do CRER promoveu alegria e conscientizou sobre a importância da higienização das mãos**

Celebrar a alegria do carnaval aliada à conscientização da importância da higienização das mãos foi o objetivo do CRER, ao realizar o Grito de Carnaval na instituição. Profissionais e usuários se divertiram durante todo o dia com o trio Expresso Mãos Limpas, que levou música, dança e animação para todos os cantos do hospital.



"Que coisa maravilhosa poder sentir esse clima descontraído e de alegria no hospital. Gostei demais de ver a animação e a apresentação preparada para nós pacientes. Saio daqui cantando a música de higienização das mãos", comemorou Josefina Xavier de Lima, paciente em tratamento ambulatorial no CRER há um ano.

Conduzido pela coordenadora de Odontologia do CRER, Vilma Inutuka Pereira Rocha, o Grito de Carnaval integra o calendário institucional do hospital, intitulado Catavento.

"Muito mais do que celebrar o momento festivo, o Grito de Carnaval do CRER também tem como objetivo a promoção da alegria, bem-estar, esperança e a integração entre profissionais e usuários do hospital. Por onde passamos recebemos sorrisos e animação, o que nos dá a certeza de que foi um sucesso".

O evento contou ainda com a participação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do CRER, que adaptou a música "Tudo OK", do cantor Thiaguinho MT, hit do carnaval de rua 2020.

## **CRER forma 19 profissionais das Residências Médica e Multiprofissional**

O CRER, realizou, no dia 27 de fevereiro, a cerimônia de formatura dos profissionais dos Programas de Residência Médica e Multiprofissional do hospital.



Ao todo, 11 residentes médicos com especialização em fisioterapia, radiologia, otorrinolaringologia e anestesiologia e oito residentes multiprofissionais com especialização em enfermagem, psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia se formaram.

"O CRER proporciona uma residência muito completa, o que nos capacita a sair daqui hoje seguros para assumir grandes desafios profissionais. Foram três anos de muito aprendizado e crescimento" ressaltou a médica otorrinolaringologista, Ana Karolina Paiva Braga Rocha.

A assessora de Ensino e Pesquisa da AGIR, professora Helca de Sousa Nascimento, ressaltou a importância do trabalho do CRER na formação de profissionais qualificados. "Não dá pra falar de qualidade na assistência sem que o atendimento esteja validado pelo conhecimento. Então, esse casamento sempre distinguiu a gestão da AGIR nas unidades, por essa escolha de fazer uma prática baseada no conhecimento científico e técnico".

Para o presidente da Comissão de Residência Médica do CRER (COREME), Dr. Claudiney Cândido Costa, os Programas de Residência da instituição consolida o hospital como referência em saúde.

"Um dos objetivos do CRER, desde sua fundação, sempre foi se tornar um centro de excelência em assistência, e isso a gente conseguiu logo. Mas, sempre foi missão também se tornar referência em ensino, o que foi concretizado com a formação de profissionais por meio dos Programas de Residência. Então, essa formatura hoje é a concretização do nosso sonho e trabalho diário".

## MARÇO/2020

### **Protagonismo feminino: mulheres representam mais de 70% do quadro de profissionais do CRER**

Em alusão ao Dia Internacional da Mulher, celebrado em 8 de março, o CRER, prestou uma homenagem às profissionais que compõem o corpo de trabalho do hospital. Na instituição, estas são grande maioria entre os profissionais e protagonizam também o quadro de líderes, ocupando 51% dos cargos de gestão.



Atualmente, são cerca de 800 mulheres profissionais altamente gabaritadas para a assistência no cuidado em saúde, nas mais diversas atribuições, além das áreas administrativas e de apoio. Elas participam do planejamento, execução e avaliação de inúmeros atendimentos realizados no CRER e são fundamentais para assegurar a excelência que buscamos diariamente.

Ao falarmos da história das profissionais que atuam no CRER, a psicóloga e gerente de Recursos Humanos, Juliana Xavier Santos, 38, é uma referência de trajetória de persistência e sucesso profissional. Juliana iniciou sua carreira na instituição como estagiária nos Recursos Humanos, ainda nas primeiras semanas da fundação do hospital.

Graduou-se e logo engajou-se no setor de psicologia, assumiu a supervisão de Desenvolvimento, e, atualmente, atua como gerente de RH. Ela afirma que o trabalho no CRER abre a possibilidade de crescimento com inovação, o que é altamente motivador para a profissional.

Anita Teodoro dos Reis, 44, iniciou seu trabalho na instituição como recepcionista. Ela galgou o trabalho como agente administrativa em vários departamentos e, atualmente, é encarregada administrativa do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Um dos primeiros meios de comunicação com os pacientes, ela descreve o setor como "o coração do CRER, onde é preciso atuar com empatia ao informar e acolher a todas os públicos".

## Referência em Qualidade, CRER recebe visita de benchmarking de maternidades de Goiânia

Referência em qualidade para a saúde de Goiás, o CRER, recebeu, no dia 6 de março, uma visita de benchmarking de profissionais do Hospital e Maternidade Dona Íris, Maternidade Nascer Cidadão e Hospital e Maternidade Municipal Célia Câmara.



Segundo o responsável pelo setor de Qualidade, Nicolau Martins, o objetivo da visita foi a Acreditação Hospitalar ONA. "Viemos com o objetivo de conhecer as boas práticas da Qualidade do CRER. Nada melhor do que espelhar nos processos, atividades, ações e nas sugestões de quem já possui a Acreditação de Excelência da ONA", disse.

Conduziu a visita de benchmarking a gerente da Qualidade do CRER, Viviane Queiroz, que apresentou aos profissionais o Sistema de Gestão da Qualidade do hospital. Ao final, os profissionais fizeram um balanço da visita. "A visita de benchmarking superou todas as nossas expectativas profissionais, em relação ao processo de Gestão da Qualidade e Segurança, já implementado no CRER. Em síntese, tivemos uma visão otimista de que é possível também conquistar os nossos objetivos, podendo nos espelhar nas boas práticas utilizadas no CRER".

## Profissionais do CRER passam por capacitação em atenção ao cenário de pandemia da Covid-19

Diante das recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do Governo do Estado de Goiás sobre a pandemia da Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus, o CRER, adotou medidas cautelares.



Dentre elas a capacitação in loco dos profissionais da instituição sobre o novo coronavírus e as condutas de contingência adotadas pelo hospital. "Uma frente de trabalho foi planejada com o intuito de atingir todos os colaboradores que atuam na unidade. Entendemos que, apesar de sermos profissionais da saúde, estamos vivendo uma situação atípica e inédita para grande parte da nossa equipe. Neste cenário assumimos a postura

proativa de empoderamento da nossa equipe", explica a enfermeira responsável pelo Serviço de Epidemiologia do CRER, Priscilla Francisca Cirqueira.

O calendário institucional de eventos e visitas de benchmarking foi suspenso. O uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) foi intensificado, de forma a proteger e resguardar o profissional e o usuário da instituição. Essas são algumas das medidas adotadas pelo CRER diante do atual cenário. Ressaltamos que as decisões têm como objetivo evitar a aglomeração de pessoas e atuar, de forma preventiva e consciente, na contenção da circulação do vírus.

### **Profissionais do CRER se capacitam sobre novo coronavírus por meio de videoaulas e videoconferências com órgãos sanitários**

Diante do surgimento do novo coronavírus e da pandemia instalada no planeta, profissionais da saúde precisam correr contra o tempo na busca pelo conhecimento e pela capacitação assistencial.

Por isso, os profissionais do CRER, participaram, diariamente, dos momentos de troca de conhecimentos compartilhados pelos órgãos sanitários estaduais e federais.

"Nesse momento de crise, de informações desencontradas, é de suma importância a instituição chamar para si a responsabilidade de informar e capacitar seu corpo de profissionais, sejam eles técnicos ou administrativos. É o CRER mais uma vez usando toda sua credibilidade e expertise em prol da população", explicou o gerente médico de Atendimento ao Paciente Internado, Dr. Ciro Bruno Silveira Costa.



Segundo a responsável pelo Centro de Estudos do CRER, Andrea Souza Rocha, os terminais de videoconferência da instituição são alternativas importantes neste momento onde a recomendação é evitar aglomerações e, ao mesmo tempo, buscar por qualificação e capacitação dos profissionais.

"O CRER sempre contou com estrutura física e ferramentas concretas para o uso na área de educação permanente. Neste sentido, nossos profissionais estão amparados pelo Centro de Estudos do CRER neste momento de busca por conhecimento, disseminação de informações e qualificação profissional para o melhor atendimento ao paciente".

## **CRER adota teleatendimento para dar continuidade à assistência em saúde ao paciente**

Como alternativa ao isolamento social, barreira necessária no combate a Covid-19, o CRER, iniciou teleatendimentos junto aos pacientes em tratamento ambulatorial no hospital. O uso da tecnologia a serviço da assistência à saúde foi uma das alternativas implantadas pela instituição diante do cenário de pandemia do novo coronavírus.



"Neste momento, estamos usando o telefone como uma ferramenta assistencial. Nosso objetivo é minimizar ao máximo a ruptura do tratamento durante este período de isolamento social e orientar nosso paciente da melhor forma possível para a continuidade do seu tratamento", explicou a gerente de Reabilitação Auditiva e Intelectual do CRER, Thaís Nasser Sampaio.

Paciente do CRER desde 2012, Ivana Márcia Teixeira da Silva, aprovou o atendimento que recebeu. "Fiquei muito satisfeita com a ligação que recebi. Mesmo distante, o CRER se preocupou com minha saúde. Estava com uma dúvida sobre a higienização do meu aparelho e minha terapeuta me ajudou".

Para o fonoaudiólogo Gabriel Elias dos Santos, a experiência está sendo muito relevante. "Diante do cenário de distanciamento social encontramos uma alternativa promissora para estar junto ao nosso paciente. Como profissional, sinto que quando a gente entra em contato com o paciente ele se sente mais seguro e acolhido pela instituição".

Estão realizando teleatendimentos profissionais de fisioterapia, educação física, fonoaudiologia, serviço social e psicologia. "Orientar nosso paciente idoso, por exemplo, sobre como se exercitar em casa durante o período de isolamento social é muito importante. Essa orientação a distância reduz a possibilidade da síndrome do imobilismo e de uma série de outras complicações", ressaltou o fisioterapeuta e supervisor de Reabilitação Física, João Francisco Martins.

**ABRIL/2020**

## **Simulação realística: CRER capacita profissionais para atendimento a paciente com suspeita de Covid-19**

Imbuídos da missão de salvar vidas, os profissionais da saúde devem estar preparados para atuar em qualquer situação de saúde pública. Sendo assim, em uma ação contínua, o CRER, capacitou seus profissionais para atendimento a possíveis casos da Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus.



Os treinamentos, realizados como simulação realística, abordaram fluxos de atendimento ao paciente, manejo do uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), condução do paciente, paramentação e a desparamentação do profissional (ato de vestir roupas próprias para esse tipo de atendimento) e o de higienização das mãos.

"Estamos preparando nossos profissionais para agirem diante da necessidade de atendimento de um paciente com a Covid-19. Ao criar fluxos e condutas para esse perfil epidemiológico, é preciso capacitar a equipe para garantir a segurança e eficácia do cuidado e também é a segurança do nosso profissional", explica a enfermeira e analista da Qualidade do CRER, Juliana Carvalho de Lima.

Além do treinamento realístico, vídeoaulas sobre coleta de exame para Covid-19 e de ventilação mecânica também foram produzidos por profissionais do CRER para capacitação de toda a equipe. Todos os treinamentos são embasados pelas orientações do Ministério da Saúde, ANVISA e Secretaria de Estado da Saúde do Estado de Goiás.

Os treinamentos foram realizados todos os dias da semana e em horários distintos. Profissionais de todas as áreas envolvidas no atendimento ao paciente foram capacitados. "Entendemos que, mesmo hoje não sendo a linha de frente de atendimento à Covid em Goiânia, nós, enquanto profissionais da saúde, temos que estar preparados para qualquer missão", finalizou a enfermeira.

## CRER e HUGOL criam protótipo e produzem máscara de proteção pessoal para profissionais dos hospitais

Diante do aumento no consumo de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) nos hospitais, o CRER, em parceria com o Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), ambos unidades da SES-GO, trabalharam na criação de um protótipo de máscara de proteção para produção e distribuição entre os profissionais das instituições.



Atendendo aos padrões de qualidade exigidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), conforme RDC 356/2020, a máscara é confeccionada usando SMS gramatura 50 e TNT de gramatura 45.

"Desde que nos deparamos com o aumento súbito do consumo de máscaras na instituição e a dificuldade de encontrar o EPI no mercado, demos início a um estudo técnico para criação do protótipo. Buscamos as melhores práticas do mercado e a partir daí chegamos a uma máscara composta por duas barreiras de TNT e, ao centro, uma barreira de SMS, que faz o papel de elemento filtrante", explicou o biólogo e supervisor de Governança do CRER, Daniel Paiva de Oliveira.

A enfermeira da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do CRER, Tatiane Barbosa Mendes, explica que a iniciativa de produzir a máscara vai ao encontro da preocupação do hospital com a segurança dos profissionais.

"Sabemos que o uso correto dos EPI's garante a segurança do cuidado e, principalmente, do profissional da saúde. Por isso, quando nos deparamos com o cenário de pandemia e de desabastecimento de equipamentos básicos para a segurança do colaborador, nos propomos a fabricar nossa própria máscara, sempre embasados na qualidade do material. A assistência ao paciente só é efetiva se garantirmos a segurança e a proteção do profissional".

O protótipo da máscara foi validado pelo Comitê da COVID-19 das instituições, pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) e pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

A produção, que acontece no CRER, obedece a todos os critérios sanitários preconizados pela Anvisa como a constante higienização das mãos dos colaboradores que manuseiam o material e o cumprimento dos protocolos de assepsia dos insumos usados

para a fabricação do EPI.

### **Tecnologia a serviço do amor: pacientes internados na UTI do CRER conversam com familiares por meio de chamadas de vídeo**

Com as visitas suspensas, em decorrência da pandemia do novo coronavírus, os pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do CRER, estão recebendo carinho e apoio de seus familiares através de ligações de vídeo. O novo jeito de se sentir próximo de quem ama foi a alternativa encontrada pela equipe de profissionais do hospital para garantir os vínculos afetivos do paciente.



"Nós, profissionais da saúde, precisamos nos reinventar diariamente para garantir a humanização do cuidado ao nosso paciente. Diante da impossibilidade de recebermos visitas na UTI, usamos a tecnologia ao nosso favor. Com a chamada de vídeo a gente consegue levar ao paciente a emoção de ouvir a voz e ver o rosto de uma pessoa amada, e isso é maravilhoso", explicou o supervisor Multiprofissional de Reabilitação do CRER, Eduardo Martins Carneiro.

Com os olhos marejados de emoção, Euclides Soares da Silva Filho pôde conversar com o pai, internado na UTI do CRER depois de ter passado por uma cirurgia. "Não consigo descrever a emoção de ver meu pai sendo tão bem tratado. Só de ver o rostinho e o sorriso dele já acalmei meu coração. Fiquei feliz demais com essa iniciativa do hospital".

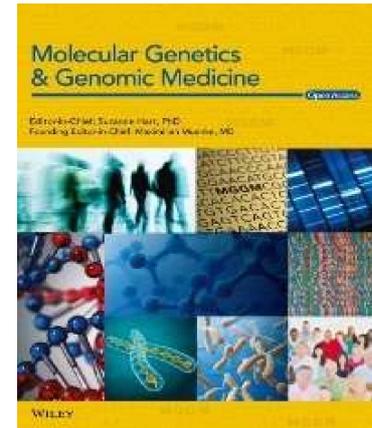
As ligações, destinadas aos pacientes conscientes, acontecem diariamente e são acompanhadas pela equipe de psicologia da UTI. As chamadas têm duração de até dez minutos por paciente. "Manter o vínculo afetivo do paciente, mesmo que de forma digital, é muito importante para a sua recuperação. Saber que tem uma pessoa especial do outro lado da tela do tablet fortalece e motiva o paciente a enfrentar a doença", ressaltou a psicóloga Camila Santos Paiva.

Para os pacientes inconscientes, a equipe da UTI solicita áudios da família, via aplicativo de mensagens, para que os mesmos sejam transmitidos ao paciente. "Para garantir o estímulo emocional, colocamos o celular a uma distância segura do paciente e reproduzimos as mensagens de apoio e carinho enviadas pelos familiares", explicou a psicóloga.

Além das chamadas de vídeo, os familiares dos pacientes internados na UTI do CRER também recebem, uma vez ao dia, a ligação de um médico para a atualização do quadro clínico do paciente.

### **Médico do CRER publica artigo sobre condição genética rara em revista internacional**

O médico neuropediatra e neurofisiologista, Dr. Hélio Van Der Linden Jr, do CRER, publicou trabalho em periódico especializado em estudos sobre desordens genéticas, o American Journal of Medical Genetics. O artigo, Recessive congenital myasthenic syndrome caused by a homozygous mutation in SYT2 altering a highly conserved C-terminal amino acid sequence, relata um caso clínico singular que contou com esforços de pesquisa de médicos no Brasil e nos Estados Unidos.



Ao acompanhar o caso de sua paciente no CRER, o Dr. Hélio indicou a realização de um teste amplo de sequenciamento do exoma -- um exame sanguíneo que realiza uma análise detalhada do DNA. De posse do mapeamento genético, revelou-se que a paciente possuía a síndrome miastêmica secundária. Aliando os diagnósticos clínicos e genéticos, a paciente passou a receber tratamento medicamentoso adequado para sua condição.

O Dr Hélio recomenda que "é importante que as pessoas que tenham uma condição específica, e que o médico ainda não possua um diagnóstico, procurem o CRER ou um centro de diagnóstico especializado de doenças raras. Hoje em dia nós possuímos um arsenal para buscar um diagnóstico correto."

## **Brigada de Incêndio do CRER promove educação continuada junto aos profissionais da instituição**

Em uma ação contínua de cuidado com a vida dos colaboradores da instituição, a Brigada de Incêndio do CRER, deu início ao Projeto Educação Continuada da Brigada, com foco na orientação dos profissionais quanto as ações a serem realizadas frente a situações emergenciais.



A primeira rodada de palestras aconteceu em março com o tema Rota de Fuga. “Todos os meses os chefes de bloco realizarão encontros, in loco, para a orientação da equipe quanto a algum assunto relacionado a combate a incêndio, evacuações e primeiros socorros”, explicou a brigadista e chefe dos Blocos D e G, Milena Santos. O objetivo é disseminar as informações entre todos os profissionais da instituição. “Queremos que as informações não fiquem retidas só na Brigada, entendemos que somos multiplicadores de informações. Em caso de uma situação de emergência, todos precisam saber agir e não só os brigadistas”, finalizou.

A Brigada de Incêndio do CRER é composta por 200 brigadistas e tem como atribuições organizar ações de prevenção como avaliação dos riscos existentes, inspeções dos equipamentos de combate a incêndio, inspeções das rotas de fuga, orientações à população fixa e flutuante e ainda exercícios simulados.

## **CRER realiza campanha de vacinação contra a influenza**

Nos dias 13 e 14 de abril, o Crer, empreende campanha de imunização contra o vírus influenza aos profissionais da instituição. Ao todo, o hospital recebeu 1.400 doses do antígeno pela Secretaria Municipal de Saúde.



A equipe, composta por cinco técnicas de enfermagem e três enfermeiras. A dinâmica da campanha ateu-se a uma estratégia antiaglomeração, que consiste em percorrer os corredores do hospital ao encontro dos profissionais em seus postos de trabalho.

A enfermeira do trabalho, Rosilene Dourado Cardoso, ressalta a importância dessa estratégia diante do contexto atual: "a campanha de vacinação aqui do CRER tem sido ir diretamente aos postos de trabalho com a intenção de evitar aglomeração, até mesmo para uma proteção dos profissionais a serem imunizados e da equipe,



também." Essa estratégia de imunização, explica Rosilene, busca "abrange a todos os profissionais que não estão ligados imediatamente à assistência. Tendo isso em vista, temos realizado a vacinação em todos os turnos."

A enfermeira Priscila Francisca Santos Cirqueira, do Serviço de Epidemiologia, coordenou a campanha e relata que os desafios da imunização contra a influenza passam, também, pela informação a respeito do vírus. Para ela "ao realizar a campanha, aproveitamos pra estabelecer uma rede de formação e educação. Acreditamos que esta pode ser uma estratégia eficaz para, além de imunizar a todos os profissionais do hospital, multiplicar práticas de cuidado, prevenção entre outras." A profissional da higienização Maria do Socorro P. da Silva, que foi imunizada nesta manhã, relata sobre a importância de autocuidado na atualidade, porque, para ela, trata-se de "uma proteção importante contra as doenças. É ficar seguro para dar segurança a sua família e amigos."

### **Oficina Ortopédica do CRER produz protetores faciais**

Imbuído do compromisso de garantir a segurança do profissional da saúde, o CRER, está produzindo protetores faciais para serem usados pelos profissionais no enfrentamento da Covid-19. A produção do Equipamento de Proteção Individual (EPI) acontece na Oficina Ortopédica do hospital e, ao todo, 135 peças já foram confeccionadas.



"O processo de produção dos protetores faciais se assemelha muito com o trabalho de confecção de órtese e prótese que já fazemos aqui. Por isso, nossos profissionais não tiveram dificuldade em desenvolver o trabalho, já que têm a expertise no manuseio da matéria prima usada na confecção do EPI", explica o gerente da Oficina Ortopédica do CRER e responsável pela produção dos protetores, Alysson Alvim Campos.

Para chegar ao protótipo do protetor facial, que atende aos padrões de qualidade

exigidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), conforme RDC 356/2020, o CRER buscou inspiração no Laboratório de Tecnologia da Universidade Federal de Goiás (UFG). "Inspirados no modelo de protetor facial desenvolvido pela universidade, criamos o nosso próprio produto, feito com a matéria prima PETG 1mm", ressaltou Alysson.

### **Abril pela Segurança de Todos**

No mês em que acontece a campanha “Abril pela Segurança do Paciente”, o CRER, celebra o compartilhamento de conhecimento e práticas seguras e inovadoras para a promoção da segurança do paciente. Contudo, neste ano, devido ao cenário atual de pandemia da Covid-19, o alcance do movimento foi ampliado a fim de destacar também as práticas de biossegurança para proteção dos profissionais da saúde, sendo a campanha renomeada para “Abril pela Segurança de Todos”.

O Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP) do CRER resalta a importância de que, mesmo nos momentos de crise, é imprescindível que os profissionais estejam engajados em manter os processos assistenciais confiáveis e seguros para garantir a qualidade do cuidado. Entretanto, tão importante quanto a segurança do paciente, é a segurança do próprio trabalhador, sendo fundamental manter as ações de vigilância e controle de riscos, centrando-se em práticas de biossegurança individuais e coletivas.

“Em situações de crise é imprescindível que processos prioritários permaneçam organizados, para garantir uma assistência segura e com qualidade para pacientes e colaboradores. Podemos citar como alguns dos processos prioritários: gerenciamento de riscos, práticas de biossegurança, fluxo do paciente, comunicação efetiva, tomada de decisão e gestão de pessoas e recursos”, destaca a presidente do NUSP, enfermeira Maiana Sousa.

Atualmente, devido ao controle epidemiológico do novo coronavírus, o CRER também tem avançado na implantação de novos protocolos voltados às ações relacionadas ao manejo de pacientes com suspeita ou confirmação de Covid-19. O objetivo é difundir práticas seguras, ampliar o acesso às informações, padronizar os procedimentos e realizar treinamentos com simulações realísticas para capacitação dos profissionais do hospital.

Portanto, profissional, o seu engajamento é primordial na qualidade da assistência. Cuide da sua segurança, pois para cuidar do outro é preciso antes cuidarmos de nós mesmos. Assim, vamos juntos promover um cuidado cada vez mais seguro para

todos!

## **Grupo Cicopal doa 200 protetores faciais para o enfrentamento à Covid-19 no CRER**

O CRER, recebeu no dia 23/04/2020, uma doação de 200 protetores faciais do Grupo Cicopal. Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) são primordiais neste momento de enfrentamento à Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus.



"Ficamos muito felizes e honrados com essa atitude exemplar do Grupo Cicopal. Nesse momento de enfrentamento da Covid-19, garantir a segurança do profissional da saúde, que está na linha de frente, é imprescindível. Os equipamentos vêm somar com nosso estoque para enfrentarmos com mais consistência e qualidade esta pandemia. Precisamos valorizar e incentivar essas atitudes, elas são exemplares", ressaltou o diretor técnico do CRER, Dr. João Alírio Teixeira.

Ao todo, o Grupo Cicopal produziu mais de seis mil exemplares, que estão sendo distribuídos em hospitais de Goiás e de outros Estados. O protótipo para a produção do EPI foi desenvolvido em parceria com a Universidade Federal de Goiás (UFG).

"Em um momento onde muitas pessoas estão superfaturando o valor dos EPI's, resolvemos contribuir com os hospitais no enfrentamento a essa doença e na proteção dos profissionais da saúde. É uma situação que nunca vivemos antes, precisamos unir forças para somar nessa batalha contra o coronavírus", explicou a proprietária do Grupo Cicopal, Izaura Cardoso.

### **MAIO/2020**

#### **Em um ano, CRER registra redução de mais de 57% no tempo de internação no hospital**

Resultado do trabalho desenvolvido no Projeto de Desenvolvimento Gerencial Integrado da Linha de Atenção às Urgências no Ambiente Intra-Hospitalar do Hospital do Coração (HCor), o CRER, registrou redução de 57,6% no tempo de espera para internação do paciente do trauma no hospital.

O resultado positivo foi alcançado após um ano de monitoramento de alguns indicadores, dentre eles o tempo de espera para internação do paciente do trauma. "Nesse período implementamos ações para melhoria do processo, visando sempre o aprimoramento dos fluxos de atendimento ao paciente.



Ao final, conquistamos um resultado extremamente positivo ao mesmo tempo que continuamos ofertando assistência de qualidade e com foco na segurança do cuidado", explicou a analista da Qualidade, Juliana Carvalho de Lima.

Durante o projeto, foram criados os seguintes indicadores: tempo de internação dos pacientes com fratura de quadril; tempo de realização dos procedimentos cirúrgicos dos pacientes internados com fratura de fêmur; efetividade dos projetos terapêuticos do protocolo de quadril e tempo de alta dos pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos de fratura de quadril.

"Esses indicadores resultaram na melhora da nossa assistência, na redefinição dos fluxos, no aprimoramento da nossa equipe e na readequação do funcionamento do Centro Cirúrgico do CRER", ressaltou o gerente de Atendimento Clínico do CRER, Dr. Cristhiano Holanda.

O Projeto de Melhoria do HCor foi realizado em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás e integra as ações de fortalecimento do SUS do Programa de Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS). Ao todo, 12 unidades de saúde do Estado participam do curso.

### **CRER recebe doação de mil máscaras de proteção individual da empresa Agroquima**

O CRER, recebeu, na manhã do dia 06/05/2020, a doação de mil máscaras da empresa Agroquima. As máscaras, confeccionadas com tecido duplo 100% algodão, serão distribuídas entre os profissionais da instituição para uso externo.



“Hoje, vivemos uma realidade onde todos temos que usar máscaras, não só no trabalho, mas também no nosso dia a dia. Neste contexto, receber a doação significa que vamos ofertar segurança extramuros ao nosso profissional, já que distribuiremos as máscaras entre nossos

colaboradores para uso extramuros.

Ficamos muito felizes com ações de responsabilidade social como essa da empresa Agroquima”, ressaltou a gerente de Enfermagem do CRER, Priscila Martins.

Diante do cenário pandêmico, a empresa, especializada em produtos agropecuários, investiu na confecção de 28 mil máscaras para distribuição em unidades de saúde.

### **Blitz educativa no CRER conscientiza sobre importância da higienização correta das mãos**

Com o intuito de reforçar a importância da higienização correta das mãos, o CRER, desenvolveu uma dinâmica junto aos profissionais do hospital.

Utilizando solução composta por álcool 70% e luminol (produto que, quando exposto à luz negra, ilumina as áreas atingidas) e uma Caixa da Verdade, a Blitz da Higienização das Mãos percorreu todos os setores do hospital.



Durante a dinâmica, os profissionais foram orientados a realizar a higienização simples das mãos, como normalmente fazem no dia a dia, só que ao invés de utilizar água e sabão, os profissionais utilizaram a solução (álcool 70% e Luminol). Com a prática, foi possível perceber as

falhas da higienização, pois as regiões não iluminadas representaram as partes das mãos que não foram higienizadas corretamente.

"Essa dinâmica faz com que consigamos mostrar ao profissional os pontos de melhoria identificados no processo de higienização das mãos.

Notamos que, muitas vezes, o colaborador fica assustado ao se certificar das suas falhas na hora da higienização das mãos", explicou a enfermeira e responsável pelo SESMT do CRER, Rosilene Dourado Cardoso.

A técnica em enfermagem, Walkiria Gonçalves Oliveira, foi uma das participantes da dinâmica. "Me assustei quando vi que algumas regiões da minha mão não estavam tão bem higienizadas. Por ser uma coisa básica da assistência, acabamos ficando ligadas no automático na hora de lavar as mãos, nos concentrando mais na palma e no dorso. A dinâmica foi um ótimo momento para nossa reflexão".

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, o simples ato de lavar as mãos reduz em até 40% o risco de contrair doenças como gripe, diarreia, infecção estomacal, conjuntivite e dor de garganta. Higienizar as mãos salva vidas!

### **Profissionais do CRER são continuamente treinados e capacitados para o enfrentamento da Covid-19**

Com o objetivo de garantir assistência de qualidade e a segurança dos pacientes e dos profissionais, o CRER, realiza, desde o início do cenário de pandemia do novo coronavírus, uma série de treinamentos relacionados à Covid-19. Até o momento, já foram registradas 2.138 participações de profissionais durante as mais de 210 horas de treinamentos de capacitação realizados.



Diante do ineditismo da doença, protocolos e fluxos de atendimento foram desenvolvidos pelos profissionais que compõem o Comitê da Covid-19 no CRER. As ações de capacitação são contínuas e obedecem às orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás.

"Do dia para a noite nos deparamos com uma doença desconhecida e que vem desafiando o mundo. Tivemos que agir rápido, desenvolvendo fluxos de atendimento e capacitando nossa equipe de profissionais, principalmente aqueles que atuam na linha de frente. Contamos com uma equipe muito competente e comprometida com a segurança do cuidado e com a excelência do atendimento, de maneira que obtivemos êxito nessa tarefa.

Agora, afirmo com muito orgulho, estamos prontos para o enfrentamento dessa batalha. Seguiremos apoiando nossos profissionais no que for necessário e tenho certeza, sairemos vitoriosos”, ressalta o gerente de Atendimento ao Paciente Internado Dr. Ciro Bruno Silveira Costa.

Dentre os treinamentos realizados no hospital estão: fluxos de atendimento ao paciente com suspeita ou confirmado com a Covid-19, higienização das mãos, uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), paramentação e desparamentação, boas práticas de prevenção e saúde mental.

Para a consolidação dos treinamentos e para garantir apoio na hora da dúvida, foram desenvolvidos vídeos educativos com o passo a passo das rotinas. Os materiais foram gravados por profissionais da área assistencial e estão sendo reproduzidos nas TV's corporativas e também estão disponíveis na página da Covid-19, na Intranet.

“A meta é capacitar todos os profissionais da instituição, considerando as especificidades de cada setor, independente de estar na linha de frente ou atuar indiretamente. Entendemos que testar os fluxos e os procedimentos operacionais de forma sistemática é o melhor caminho para promover um ambiente seguro”, finaliza a enfermeira do SECIH, Tatiane Barbosa Mendes de Freitas Lemes.

### **Crer realiza programa de atenção à saúde emocional dos profissionais**

Os novos procedimentos e condutas decorrentes do contexto de pandemia exigem habilidades de adaptação e assertividade por parte dos profissionais de saúde. Atento a este aspecto do trabalho assistencial, o CRER, realiza um programa de atenção à saúde emocional dos profissionais da saúde: o 'Cuidar de quem Cuida'.



Com o objetivo de ressignificar os eventos e as emoções que permeiam a experiência de cuidado na atualidade, a Gerência de Recursos Humanos, em parceria com as Gerências de Reabilitação Multiprofissional, promovem práticas terapêuticas alternativas, com o propósito de possibilitar ao profissional o alívio de situações estressantes e fortalecimento de vínculos no âmbito do CRER.

A gerente de Recursos Humanos, Juliana Xavier, que idealizou o momento de 'meditação guiada', contabiliza um saldo positivo a partir da participação ativa de

profissionais de diversos setores do hospital. O trabalho teve início ainda em março, e cerca de 550 profissionais já realizaram a prática.

A atividade tem ressoado nos corredores do hospital, como explica o recepcionista Luís Carlos de Moraes: "a meditação me traz uma calma interior que ajuda a lidar com os problemas do dia a dia e a ser mais compreensivo nos relacionamentos com outras pessoas." Já para o agente administrativo Joksiel Aguiar, "a meditação me ajudou a diminuir o stress, a ansiedade, o nervosismo."

### **Com foco na segurança do profissional, CRER aplica testes rápidos para diagnosticar Covid-19**

O conhecimento analítico é essencial na promoção do controle eficaz de doenças infecciosas e agravos. Neste interín, o CRER, que compõe a rede de hospitais da Secretaria de Estado de Saúde (SES) do Estado de Goiás, realizou nos dias 28 e 29/05/2020 uma investigação epidemiológica junto aos profissionais da unidade. Neste gesto inicial, priorizam-se os profissionais que tiveram contato direto na assistência aos pacientes. Ao todo, mil profissionais do CRER serão submetidos à testagem rápida nos dois dias de atividade.



A investigação epidemiológica de infecção pela Covid-19 (SARS-CoV-2) entre os profissionais da saúde nas unidades hospitalares do estado é uma iniciativa da SES e visa um levantamento de dados minucioso para que se orientem ações de controle da infecção.

De maneira que, com a finalidade de se cumprir os objetivos da vigilância epidemiológica, a enfermeira do Serviço de Epidemiologia, Priscilla Cirqueira, que tem coordenado a atividade junto ao Comitê de Emergência do hospital, tem mobilizado esforços para "identificar a prevalência do coronavírus nos trabalhadores do CRER, e, assim, orientar medidas de controle da ocorrência de Covid-19 em agentes da saúde. Este estudo possibilita instaurarmos condutas de biossegurança cada vez mais eficazes na instituição, além de servir de base para uma investigação a respeito do padrão de transmissão do vírus."

**JUNHO/2020**

## **Tecnologia a serviço da saúde: CRER realiza mais de 20 mil teleatendimentos a pacientes**

Diante da pandemia do novo coronavírus, o CRER, encurta a distância entre pacientes e profissionais da saúde e utiliza de aparatos tecnológicos para dar continuidade e suporte aos atendimentos. Desde quando decretou-se situação de emergência da saúde pública no estado de Goiás, em março, os profissionais do CRER realizaram mais de vinte mil atendimentos a pacientes por meio de comunicação digital.

As recomendações sanitárias decorrentes da pandemia do novo coronavírus exigem novas estratégias por parte das instituições de saúde. Além dos aspectos de biossegurança inerentes ao enfrentamento de uma infecção viral, o acompanhamento do quadro clínico dos pacientes requer novas abordagens e, nesta tarefa, a tecnologia da informação tem sido uma aliada providencial. Trata-se de um esforço em seguir as recomendações de isolamento e distanciamento social, sem deixar de dar suporte aos pacientes.



Hospital especializado no cuidado de pacientes em reabilitação física e intelectual, o CRER conta com uma equipe de arteterapeutas, assistentes sociais, educadores físicos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, musicoterapeutas, pedagogos, psicólogos e terapeutas ocupacionais que priorizam a segurança dos pacientes ao estabelecer orientações terapêuticas remotas. Os atendimentos são realizados por meio de ligações telefônicas, mensagens e envio de vídeos orientativos através de plataformas de comunicação instantânea.

A gerente de Reabilitação Física e Visual Mariana Machado Robles Sanches, ressalta que a iniciativa tem fortalecido o vínculo entre os terapeutas, os pacientes e seus familiares. "Nas primeiras ligações mesmo, os pacientes ficavam felizes em receber a ligação dos profissionais do CRER. Ficaram sensibilizados mesmo". E que estes momentos têm sido elucidativos para ambas as partes, porque "os pacientes e familiares usam este momento para tirar dúvidas tanto sobre o seu quadro clínico, novas situações que possam aparecer no período, até sobre a Covid-19 mesmo. E os terapeutas conseguem dar continuidade ao seu trabalho", esclarece a gerente Mariana.

## Musicoterapia: uma estratégia de cuidado aos profissionais do CRER

O CRER, reconhece a necessidade de se construir possibilidades outras de cuidado direcionadas aos profissionais da saúde, sobretudo, quando do desafio da pandemia do novo coronavírus. Em alta conta, o CRER promove a 'Sexta musical', como recurso que alinha a musicoterapia ao programa de atenção à saúde emocional "Cuidar de quem Cuida.

O alinhamento estratégico entre as Gerência de Recursos Humanos e as Gerências de Reabilitação Multiprofissional, desencadeou um movimento de atenção detido à saúde emocional dos profissionais que trabalham na unidade. Este aspecto da dimensão do cuidado que, por vezes, passa despercebido, a dimensão emocional e do sensível, é o foco do trabalho da equipe de musicoterapia da unidade.



O formação de uma coletividade nas atividades musicais, como defende a musicoterapeuta Elvira Alves defende, é um dos focos principais do método de improvisação musical projetiva. Para ela, "trata-se de uma atividade integrativa entre as equipes que, muitas vezes, trabalham juntas, mas não se conhecem. Então, para alcançar essa abertura entre os profissionais, utilizamos os instrumentos como meio de comunicação de sentimentos que são difíceis de verbalizar".

## Sustentabilidade: novo método de limpeza do CRER garante economia de 40 litros de água em cada procedimento de higienização realizado

Na data em que o planeta celebra o Dia Mundial do Meio Ambiente, 5 de junho, o CRER, comemora avanços significativos na gestão cada vez mais sustentável da instituição. No último mês, uma nova cartela de produtos de limpeza, implantada pela supervisão de Hotelaria do hospital, garantiu economia de 40 litros de água em cada



procedimento de limpeza realizado.

A redução foi reflexo do trabalho técnico e focado no uso responsável dos recursos naturais da supervisão de Hotelaria do CRER. Baseada em estudos e comprovação de efetividade e eficácia da nova técnica, a SUHOT passou a substituir produtos químicos utilizados na limpeza dos leitos de internação por substâncias ecologicamente mais viáveis.

"Com a proposta de fortalecer as práticas de sustentabilidade na instituição, buscamos diálogo junto a empresa terceirizada responsável pelo serviço de Higienização do CRER. A partir daí chegamos a uma nova rotina de trabalho. Buscamos no mercado produtos com eficácia comprovada e que substituem sem prejuízo de qualidade e segurança, outros que faziam parte da nossa rotina de trabalho. Com a troca, deixamos de usar hipoclorito de sódio, álcool e sabão na nossa rotina, o que resultou em uma economia de água expressiva durante as limpezas", explica o biólogo e supervisor de Hotelaria do CRER, Daniel Paiva de Oliveira.

Durante o mês de maio, quando os novos produtos começaram a ser utilizados, foram realizadas 2.166 limpezas terminais e concorrentes no hospital, o que gerou uma economia de aproximadamente 86 mil litros de água. O biólogo da instituição ressalta ainda a importância da substituição da cartela de produtos químicos utilizados no que diz respeito ao descarte dos mesmos na natureza.

"Só no mês de maio, deixamos de descartar na natureza 2.400 litros de hipoclorito, 720 litros de álcool e 400 litros de sabão. Além disso, diminuimos em 1.280 a quantidade de recipientes plásticos (resíduos) descartados. É um grande salto em inovação e consciência ambiental sem nunca perder de vista a excelência do serviço prestado ao nosso usuário".

A nova cartela de produto utilizada pela equipe de higienização do CRER é composta por peróxido de hidrogênio.

### **Dia Mundial do Meio Ambiente: compromisso e respeito à vida no CRER**

No dia mundial do Meio Ambiente, celebrado em 5 de junho, o CRER, promoveu um momento de conscientização e sensibilização dos profissionais da unidade sobre a correlação entre a temática ambiental e assistência à saúde pública.



A ação, coordenada pela Supervisão de Hotelaria Hospitalar (SUHOT), percorreu os corredores do hospital realizando conversas a respeito dos recentes eventos da saúde no globo e a correlação que estes teriam com o descaso ao meio ambiente. A atividade contou com a participação do serviço de costura da unidade, que realizou a confecção de 400 sacolas feitas

com Tecido Não Tecido (TNT) de reciclagem e reaproveitamento de SMS estéril da Central de Material de Esterilização (CME).

Com um toque de delicadeza em dias tão difíceis, a SUHOT ofereceu aos profissionais das áreas assistenciais e administrativas máscaras de tecido - com a orientação para uso externo ao hospital, apenas - e aos trabalhadores da higienização, sementes de girassol, em alusão ao desejo por novos dias.

Para o biólogo e supervisor de Hotelaria do CRER, Daniel Paiva de Oliveira, a temática ambiental tem se denotado inerente as mais diversas áreas da vida humana e tem sido a notícia que promete mudar a maneira como lidamos com a saúde pública. Ele destaca que o momento é pertinente para o debate, pois "nós temos que ter a sensibilidade de entender que as pautas ambientais estão intimamente relacionados com a ausência de zelo e cuidado com os aspectos ambientais. Torna-se cada vez mais relevante que a temática ambiental seja uma prioridade no trato da saúde pública", defende.

Este ponto de vista é compartilhado pela técnica em enfermagem Lúcia Brito do Nascimento. Ela avalia que ação é necessária, porque, para ela, "cuidando do meio ambiente, a gente está cuidando da saúde". O médico ortopedista Dr. Luciano Lucindo da Silva parabeniza a iniciativa da instituição e diz que "o fato de reaproveitar materiais vai na direção de contribuir com o ecossistema, porque visa diminuir a produção de lixo e o consumo de matéria-prima", pondera.

### **Oficina Ortopédica do CRER implanta drive-thru para entrega de cadeira de rodas aos usuários do hospital**

Um dos serviços que o CRER, oferta ao seu usuário é o fornecimento de cadeira de rodas pelo Sistema Único de Saúde. Diante das restrições de atendimento impostas pelo cenário de pandemia, a instituição se reinventou e encontrou uma forma de manter a prestação do serviço e, ao mesmo tempo, prezar pela segurança do paciente e do

profissional, o Drive-thru da Oficina Ortopédica.

"Cientes da necessidade dos nossos pacientes, planejamos a melhor forma de continuar ofertando o serviço sem que gerássemos aglomeração e qualquer tipo de contato físico entre usuários e profissionais. As telefonistas da Oficina entram em contato com o usuário, explicam ao paciente como funciona a entrega e agenda a data para a retirada da cadeira de rodas no CRER. Ao chegar na Oficina Ortopédica, o usuário estaciona o carro na portaria e nós colocamos a cadeira de rodas no porta-malas do veículo", explica o supervisor de Ortopedia Técnica do CRER, Rodrigo da Silveira Campos.



Após a entrega da cadeira, em um prazo de até 24h, a terapeuta ocupacional da Oficina liga para o paciente e repassa todas as informações necessárias sobre o uso e adaptação. "Por meio do teleatendimento, garantimos assistência e suporte técnico ao nosso usuário", ressalta o supervisor.

Em tratamento no CRER há cinco anos, Guilherme Porto Faria, que tem paralisia cerebral, recebeu sua nova cadeira no método drive-thru. "Ficamos maravilhados com o cuidado dos profissionais do CRER conosco quando fomos buscar a cadeira de rodas do meu neto. Foram todos muito atenciosos e fomos muito bem orientados. Mais uma vez o CRER se mostra essencial para a saúde e bem-estar do meu neto", comenta dona Lucília Fonseca de Faria, avó de Guilherme.

O Drive-thru da Oficina Ortopédica do CRER começou no dia 25 de maio e, até agora, já entregou e ofertou atendimento a mais de 220 usuários do SUS.

### **Humanização: CRER leva esperança e cuidado em forma de mensagens motivacionais aos seus pacientes e profissionais**

Com foco na humanização do atendimento ao paciente e na saúde emocional dos seus profissionais, o CRER, está deixando o momento das refeições no setor de internação do hospital mais feliz e cheio de esperança em dias melhores.

É que o serviço de Nutrição da instituição decidiu investir na humanização deste momento tão especial, a refeição, e está colocando mensagens motivacionais nas refeições ofertadas aos usuários e profissionais do setor de



internação destinado aos pacientes com suspeita ou com confirmação de Covid-19.

A iniciativa de humanização do serviço partiu do anseio da equipe em levar conforto e ânimo ao paciente e ao profissional neste momento de pandemia. "Ser diagnosticado com uma doença que está matando milhares de pessoas no mundo ou ter que cuidar desse paciente deixa qualquer ser humano apreensivo. Por isso, resolvemos levar alegria e esperança para os pacientes e nossos colegas profissionais. A hora da refeição é uma hora sagrada, por isso deve ser um momento carregado de boas energias", explica a nutricionista Nila Patrícia Bastos Santos.

A técnica em enfermagem Jordanna Tereza Leite Fonseca atua no atendimento direto aos pacientes com suspeita ou confirmação de Covid-19. Para ela, a iniciativa pode ser resumida em gratidão. "Muito gratificante o carinho e reconhecimento que estamos recebendo. Senti que o nosso trabalho é reconhecido e me senti mais motivada para continuar nessa luta que é cuidar dos nossos pacientes. Tenho orgulho de estar na linha de frente do CRER".

Atualmente, o CRER serve diariamente em média 600 refeições por dia. A iniciativa de humanização contempla os profissionais do Posto 1, ala destinada ao atendimento aos pacientes com suspeita ou confirmados com a Covid -19. Segundo a supervisão de Nutrição do hospital, a expectativa é estender a ação de humanização para outros setores do hospital.

### **CRER realiza mil testes de Covid-19 entre seus profissionais**

De iniciativa da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), profissionais do CRER, estão passando por uma nova testagem rápida para a Covid-19. O levantamento epidemiológico foi realizado nos dias 18 e 19 de junho.



Ao todo, foram disponibilizados mil testes rápidos que foram aplicados, prioritariamente, nos profissionais da assistência, nos profissionais da área de apoio e nos profissionais do administrativo, aqueles com frequente contato com o público interno e externo. A enfermeira responsável pelo Serviço de Epidemiologia do CRER, Priscilla Cirqueira, explica que uma primeira testagem entre os profissionais foi realizada em maio. Segundo a enfermeira, a dupla checagem faz parte do levantamento do perfil epidemiológico da instituição.

"Com a testagem dos profissionais da saúde conseguimos identificar a prevalência do novo coronavírus entre os colaboradores e, assim, conseguimos fortalecer as medidas de prevenção e controle da doença no hospital. A garantia da saúde dos profissionais é fundamental para a continuidade da assistência prestada à população. Além disso, a dupla checagem nos permite identificar, com mais precisão, o cenário atual de transmissibilidade do novo coronavírus na instituição", explica.

O levantamento epidemiológico da SES está sendo realizado em todas as unidades de saúde estaduais. Todos os profissionais testados respondem também a um questionário, cujas respostas serão processadas e analisadas para a identificação do perfil epidemiológico do Estado.

### **Alegria e descontração marcam Arraial do Amor do CRER**

Nem mesmo as máscaras foram capazes de esconder o sorriso no rosto dos profissionais do CRER, durante a Festa Junina do Hospital. Realizado no dia 24/06/2020, o Arraial do Amor, como foi chamado, foi planejado e totalmente adaptado às recomendações sanitárias de combate ao novo coronavírus.



Músicas juninas, pescaria, comidas típicas e profissionais caracterizados deram o tom da brincadeira. Destaque na comemoração deste ano, o Cordel Digital, uma espécie de correio elegante, possibilitou aos profissionais e pacientes do CRER o envio de mensagens de reconhecimento e carinho para colegas de trabalho ou amigos e familiares. Por meio de um tablet, os recadinhos eletrônicos foram colhidos e enviados via aplicativo de mensagem instantânea.

A paciente Greicimar Pereira Taveira, internada no CRER para reabilitação, teve a oportunidade de enviar um recado especial para seus familiares. "Gostei muito desse correio elegante, porque mesmo de longe pude mandar uma mensagem especial para meus familiares", disse.

No refeitório da instituição, comidas típicas foram servidas aos profissionais do hospital. Além dos profissionais, os pacientes internados no CRER também participaram da comemoração. Bilhetinhos juninos foram colocados nas refeições servidas aos usuários do hospital.

Responsável pelo Voluntariado do CRER, Daniela Paiva, uma das organizadoras do Arraial do Amor, falou da importância da realização da festa junina, mesmo em tempos de pandemia. "Vivemos num momento onde fomos forçados a nos distanciarmos de todos por conta da pandemia. O abraço de bom dia, o aperto de mão, o beijo no rosto, tudo isso são atitudes que, hoje, colocam em risco a vida de quem amamos. Então, toda forma segura de descontração mantém vivas nossas tradições e nos aproxima, mesmo com o distanciamento social. A realização do Arraial do Amor nos fez sentir vivos e com a certeza de que tudo isso vai passar", ressaltou.

Para a supervisora de Atendimento ao Paciente Ambulatorial, Hélvia Fernandes de Assis, a comemoração foi um momento de confraternização. "Nossa festa junina esse ano foi diferente, mas mesmo assim trouxe o mesmo sentimento bom que sentimos nos outros anos. Foi um momento de descontração de toda a equipe, o que aliviou a tensão comum à rotina do dia a dia. Festejamos, tiramos fotos, demos risada e, o mais importante, compartilhamos momentos juntos, mesmo não podendo contato físico, conseguimos confraternizar", elogiou a supervisora.

### **CRER divulga Protocolo de Prevenção de Quedas durante internação hospitalar**

No mês em que se celebra a Prevenção de Quedas hospitalares, o CRER, realiza uma campanha orientada a profissionais de saúde, pacientes e acompanhantes em prol de uma assistência comprometida com a qualidade e excelência.

Por meio de comunicação digital, o Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP) divulgou entre pacientes e acompanhantes um material educativo sobre prevenção de quedas durante internação hospitalar, no qual o usuário é convidado a contribuir com a segurança do cuidado. É o trabalho de saúde orientado para maior autonomia e colaboração entre equipe profissional e usuário. Para os profissionais, o NUSP elaborou um vídeo tutorial com orientações sobre o Protocolo de Prevenção de Quedas.



**JULHO/2020**

### **CRER monitora temperatura de profissionais da unidade**

A partir do dia 29/06/2020, o CRER, iniciou a triagem de monitoramento da temperatura corporal dos profissionais. A ação corresponde ao plano de contingência elaborado pelo Comitê de Emergência da unidade, e prima pela biossegurança dos profissionais do CRER ao estabelecer uma barreira sanitária.

De acordo com a enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SECIH) Tatiane Barbosa Mendes de Freitas Lemes, "a triagem dos profissionais tem como objetivo identificar os profissionais pré-sintomáticos e suspeitos de infecção pelo Sars-CoV-2 (o novo coronavírus), antes mesmo do início das atividades e contato próximo com outros profissionais ou mesmo com pacientes".

Devidamente equipados com Equipamentos de Proteção Individual (EPI), os profissionais da equipe multiprofissional designados interpelam os transeuntes e realizam a aferição da temperatura corporal destes nas principais entradas da instituição.



A fonoaudióloga Larissa Chein, que está atuando nesta tarefa, acredita que "esse momento de pandemia requer todo o cuidado e todos temos que contribuir neste momento". O supervisor de Reabilitação Física, João Francisco Martins, assevera que a ação tem de ser entendida pelos profissionais do hospital como um "modo de prevenção, porque, conseguindo aferir a temperatura conseguimos interferir em uma possível transmissão do coronavírus, visto que a alta da temperatura corporal é um dos sintomas causados pela covid-19".

### **Saúde do trabalhador do CRER: CIPA realiza ação preventiva junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente**

Cuidar da saúde do trabalhador é uma atitude de responsabilidade institucional do CRER. No dia 03/07/2020, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), realizou uma ação em conjunto com a Equipe Multiprofissional que teve o objetivo de orientar os profissionais do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), a respeito de práticas de auto cuidado concernentes ao trabalho desempenhado.



Aspectos relativos a voz e a postura durante a jornada laboral compõem um arcabouço de práticas que previnem doenças ocupacionais da categoria. Tal ação contou com a participação da fonoaudióloga Paula Roldão, que além de orientações, aplicou exercícios vocais para serem realizados diariamente. Participaram, ainda, o fisioterapeuta e Supervisor de Reabilitação Física João Francisco Martins, e a fisioterapeuta Maria do Socorro Melo, que forneceram informações acerca da importância da boa postura na prevenção de desconforto físico e de doenças ergonômicas.

A encarregada administrativa Anita Teodoro dos Reis destaca que "a ação, proporcionou além da conscientização dos colaboradores Atendentes e Monitores de Call Center sobre os cuidados para com a saúde da voz e postura na prevenção de doenças ocupacionais, o reconhecimento dos profissionais pelo trabalho realizado pautado na humanização, empatia, uma vez que é um dos setores de primeiro contato do paciente com a instituição". A Monitora de Call Center Marcilene Rosa destaca o foco da ação como altamente relevante, porque "tivemos várias orientações sobre ergonomia e cuidados com a voz. Nos sentimos valorizados com essa iniciativa, e reconhecidos pelo trabalho realizado, pois ouvimos e falamos com o coração!"

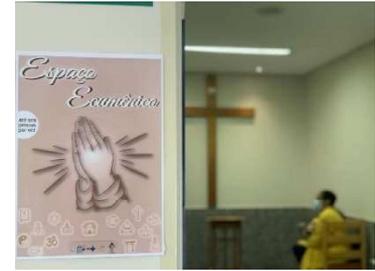
Para consumo fora dos postos de trabalho, a iniciativa ainda contou com a entrega de um 'Kit de Saúde Vocal', no qual os profissionais receberam orientações sobre o cuidado com a voz, uma garrafa d'água, reforçando a necessidade de hidratação e uma maçã, que é um fruto que propicia a limpeza das cordas vocais.

### **Espaço Ecumênico do CRER promove acolhimento e fé a profissionais e usuários do hospital**

Para muitas pessoas, o bem-estar e o equilíbrio emocional estão diretamente ligados à religiosidade. Pensando nisso, o CRER, inaugurou, nesta 06/07/2020, o Espaço Ecumênico da instituição. Destinado aos pacientes, acompanhantes e profissionais do hospital, o Espaço servirá de acalento para quem precisa ter um momento no dia para se conectar com Deus e alimentar a sua fé.

"Esse é um local para acolhimento, oração e fé. O Espaço Ecumênico será aberto a todos, profissionais e usuários em geral do hospital. Nós, enquanto instituição, reconhecemos a importância deste momento de conexão com Deus no dia a dia das pessoas", ressaltou a diretora Administrativa Financeira do CRER, Claudineia Aparecida Ramos Magalhães.

Tocada com o movimento em prol da fé, a assistente da Qualidade Josiely do Vale Souza, resolveu participar da inauguração de uma forma diferente. "Participo de um grupo de amigas que confeccionam terços para serem doados em Igrejas, hospitais e missões. Quando fiquei sabendo da inauguração do Espaço Ecumênico do CRER resolvi de imediato que iria doar aqui na instituição também. É a oportunidade de propagar a fé e aproximar mais pessoas de Nossa Senhora. Meu coração enche-se de fé e gratidão ao receber um sorriso como recompensa pelo terço", disse.



A musicoterapeuta do CRER, Elvira Alves dos Santos, participou da inauguração. Para ela, o Espaço Ecumênico do hospital "é o reconhecimento da importância da espiritualidade no cuidado ao ser humano. Principalmente neste momento de pandemia, onde perdemos o controle das coisas, a gente se apegava àquele que tudo pode. É Nele que temos a esperança em dias melhores".

A inauguração contou com a bênção ecumênica de representantes das Igrejas Católica, Evangélica e da doutrina Espírita. Os elementos religiosos que compõem o Espaço são fruto de doação de uma Igreja à instituição. Em decorrência da pandemia do novo coronavírus e da necessidade de distanciamento social, o local abrigará apenas seis pessoas por vez.

O Espaço Ecumênico ficará aberto 24 horas por dia, todos os dias da semana. "Independente da fé e da religião de cada um, esse é um espaço de acolhimento. Vou ainda mais longe, é um espaço terapêutico, já que sabemos que a fé contribui muito com o processo de recuperação e cura do paciente", finalizou o supervisor Multiprofissional de Reabilitação, Eduardo Martins Carneiro.

### **Reconhecimento: família de paciente do CRER agradece acolhimento e tratamento recebido na instituição**

Pautado na humanização do atendimento, o CRER, não poupa esforços quando o assunto é o acolhimento do paciente e de seus familiares.

Prova disso é o reconhecimento que a família da senhora Maria Lindomar Bezerra Fonseca fez a toda a equipe de profissionais do hospital.

Junto a um embrulho de cesta de café da manhã, a família da paciente deixou um bilhete que emocionou toda a equipe. "Gratidão, isso é tudo o que a família de Maria Lindomar tem a dizer. Seremos eternamente gratos pelo atendimento pautado na ética, dispensado a ela e a sua acompanhante. Nosso carinho a toda a equipe dessa instituição", escreveu os irmãos da paciente.



Dona Maria Lindomar ficou internada no CRER do dia 19 de maio ao dia 7 de junho, quando veio a óbito. Ela estava em tratamento depois de sofrer um Acidente Vascular Cerebral (AVC). Sua irmã, a senhora Dinalva Bezerra Fonseca Maia, foi quem a acompanhou durante todo o período de internação. Segundo ela, conforta o coração da família saber que Maria Lindomar teve toda a assistência médica necessária.

"Quem fala mal do SUS precisa conhecer o CRER. São profissionais de excelência, pra mim sem defeitos. Passei por muitos hospitais com minha irmã, mas nenhum como o CRER. Tudo o que ela precisou ela teve, além de carinho e atenção. Minha gratidão pelo CRER é eterna", finalizou.

### **Atendendo a todas as medidas de segurança, CRER entrega aparelhos auditivos aos pacientes**

Comprometido com a assistência em saúde voltada a pessoa com deficiência, o CRER, retomou, nesta no dia 14/07/2020, a dispensação de aparelhos auditivos aos usuários da instituição. A entrega, que compõe a gama de serviços ofertados pela instituição aos usuários que possuem algum tipo de deficiência



auditiva, beneficia mais de 260 pessoas todos os meses. Em decorrência das orientações e determinações sanitárias estabelecidas pelo cenário de pandemia planetária, o serviço ficou temporariamente suspenso para uma remodelação do modelo de entrega dos aparelhos. O que antes era feito em consultório, agora acontece na quadra poliesportiva do hospital.

Para que a retomada acontecesse, a supervisora de Reabilitação Auditiva e Intelectual, Ana Cristina Quinta Barbosa, explica que a equipe se mobilizou para planejar um modelo que atendesse a necessidade do usuário, ao mesmo tempo que não comprometesse as medidas de biossegurança adotadas pelo hospital contra a

disseminação da Covid-19.

"Organizamos as estações de entrega dos aparelhos na quadra poliesportiva da instituição, um local amplo e com livre circulação de ar. Além disso, nossos profissionais estão devidamente paramentados, aferindo a temperatura dos usuários antes de qualquer tipo de atendimento e orientando os mesmos quanto ao distanciamento social no local. Ao chegar, o paciente é orientado por uma assistente social e depois encaminhado para o atendimento da equipe de fonoaudiologia", explica a supervisora.

As entregas começaram dia 14/07/2020, e encerraram no dia 16/07/2020 nos horários das 8h às 10h30 e das 14h às 17h. Ao todo, 263 aparelhos serão entregues aos usuários durante esses dias.

"Por conta da pandemia, os pacientes que estavam agendados para receber os aparelhos aguardavam pelo chamamento do hospital. Esses pacientes já passaram por todos os exames e fases de testes necessárias para o processo. Agora, visto que o modelo de entrega deu certo, vamos planejar a entrega dos demais aparelhos que estão com a dispensação em aberto em decorrência da paralisação do serviço".

Com problema auditivo desde criança, Maria Lúcia Lopes da Silva foi uma das pacientes que receberam o aparelho auditivo durante a ação. "Fico até emocionada em poder receber esse aparelho auditivo. Só quem possui problemas para ouvir sabe a dificuldade que é não conseguir se comunicar nem com a própria filha. Receber esse aparelho significa ter minha vida de volta", disse.

Habilitado para o serviço de atenção a saúde auditiva desde dezembro de 2005, até o momento, o CRER já dispensou mais de 41 mil aparelhos auditivos aos seus usuários.

### **CRER recebe doação de cadeiras de rodas destinadas aos pacientes do hospital**

O CRER, recebeu a doação de três cadeiras de rodas do grupo Sicoob UniCentro Brasileira. Os equipamentos serão destinados ao serviço de Voluntariado da instituição para o empréstimo aos pacientes em tratamento no hospital.



"Todas as cadeiras de rodas doadas ao serviço de Voluntariado do CRER são colocadas à disposição para empréstimo aos nossos pacientes por, no máximo, 90 dias. Inclusive as três cadeiras doadas pelo grupo Sicoob já foram emprestadas para pessoas que necessitam desse meio de locomoção. Ficamos muito felizes com a doação, contribuiu muito com o atendimento

da demanda do nosso usuário", comemorou Daniela Paiva, responsável pelo serviço de Voluntariado do hospital.

A entrega dos equipamentos aconteceu no dia 07/07/2020 na sede da cooperativa em Goiânia. O supervisor de Reabilitação Multiprofissional, Eduardo Carneiro, representou o CRER durante a entrega das cadeiras de rodas. "Nós, enquanto instituição, ficamos honrados com ações como essas que, além de contribuírem com a demanda do hospital, também demonstram o cuidado com o ser humano", disse.

A doação foi entregue por Danilo Augusto, gestor da Sicoob UniCentro Brasileira, e Geraldo Leal, coordenador de uma das agências da cooperativa. "Gerar impacto social positivo é um dos princípios do cooperativismo. Nesse sentido, no período da pandemia, a Sicoob UniCentro Brasileira reuniu ainda mais esforços para o desenvolvimento de diversas ações sociais, como essa para o CRER".

### **Parceria entre o CRER e IFG promove lives para orientação aos profissionais de saúde**

Sempre em busca de aprimorar seus processos, o CRER, em parceria com o Instituto Federal de Goiás (IFG), tem participado de estudos sobre um novo *software* que auxiliará no monitoramento e controle de infecções hospitalares e realizando palestras destinadas aos profissionais. É o compromisso com a formação continuada dos profissionais de saúde como uma prática que alicerça as rotinas no hospital.



As palestras ocorrem on-line, às sextas-feiras, a cada quinze dias. Na sexta-feira, (17/07) o tema da palestra foi: "Entenda as diretrizes de precaução e isolamento para a Covid-19 e outras doenças transmissíveis", com a enfermeira Adenilde Andrade, consultora em controle de infecções.

### **Sobre o Projeto**

O projeto conhecido como IRAS (Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde) é financiado pelo Ministério da Saúde, e disponibilizará um *software* que auxiliará no monitoramento e controle de infecções hospitalares, relacionados ou não, com o coronavírus. O CRER será uma das dez unidades do estado de Goiás a ser beneficiado com esta tecnologia.

## Cultura de Segurança: CRER promove feedback aos setores assistenciais

Em reconhecimento à cultura de segurança, o CRER, realiza ações comprometidas com o processo formativo dos profissionais e aprimoramento dos processos na instituição.

A iniciativa de se estabelecer um calendário para o *feedback* sobre as Fichas de Contribuição de Melhorias, as FCMs, tem por objetivo provocar a reflexão e o planejamento de ações baseando-se no rigor da pesquisa e análise de dados.



Neste sentido, o Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP) percorrerá as unidades assistenciais e de apoio, com a compilação dos dados sobre os incidentes notificados pelos setores e aos setores, ou seja, os profissionais ficam cientes da avaliação dos colegas e dos serviços adjacentes às suas áreas de atuação imediata. Esta é uma oportunidade de oferecer uma visão sistematizada das práticas empreendidas, e sobre as áreas mais sensíveis, que necessitam de melhorias.

De acordo com a presidente do NUSP, Maiana de Sousa, a estratégia do *feedback* nos setores notificantes será uma ação constante no hospital. "Essa ação será realizada trimestralmente e em cada setor será discutido o incidente mais prevalente para que, com a participação da equipe, seja realizada a análise de causa-raiz e elaborado um plano de ação com o objetivo de reduzir ou evitar ocorrências semelhantes." Maiana ainda ressalta o aspecto formativo em prol da cultura de segurança que a ação proporciona, porque, como defende, "visa estimular os profissionais a notificarem cada vez mais, pois ao receber o *feedback* das notificações, os profissionais entendem que o propósito é identificar as fragilidades dos nossos processos e implementar mudanças para aumentar a qualidade do cuidado, transformando as falhas em aprendizado".

A enfermeira, Gláucia Portes, que participou do *feedback* no Posto de Internação 3, reforça o ineditismo da ação: "essa é a primeira vez que eu vejo esse trabalho das Fichas de Contribuição de Melhoria. Eu acho super importante." A técnica em enfermagem, Cleonice Francisca dos Reis, diz que "é bom esse retorno das colegas, delas virem passar nos postos de internação de vez em quando para termos noção de como está o trabalho, de como podemos melhorar a nossa assistência."

A supervisora do Paciente Internado, Fábiana Eliane Sousa, corrobora com o

posicionamento das colegas: "a análise das notificações de eventos adversos guiada por instrumento, realizada in loco juntamente com toda equipe proporciona o envolvimento de todos na tomada de decisão e momentos de reflexão para mudança de conduta, pois despertou uma visão de maior seriedade das ocorrências. Além de permitir aproximação da equipe com a supervisão", pondera.

### **Artista plástica cria arte especial para humanização de ambiente no CRER**

A artista plástica goiana, Clara Rassi, levou toda a leveza da sua arte para o CRER. Em uma iniciativa voluntária, a artista topou o desafio de entrar para a história do hospital colorindo paredes e deixando mais acolhedor e humanizado o hall de espera do Centro Cirúrgico da instituição.



"Fiquei muito feliz com a oportunidade de poder contribuir com a história do CRER. Amei levar minha arte e a tranquilidade que ela expressa para os usuários do hospital, espero tocar o coração e a alma de cada um deles", ressaltou a artista.

Usando a técnica muralismo, a artista plástica transformou um ambiente que, normalmente, é marcado pela aflição de familiares e acompanhantes à espera de notícias do paciente que passa por cirurgia. Os tons pastéis e os girassóis na parede, agora são um acalento para quem aguarda por boas notícias e para quem trabalha no hospital.

Para a gerente de Reabilitação Física e Visual do CRER, Mariana Robles, a iniciativa da artista plástica é comemorada por toda a instituição. Segundo ela, parcerias como esta contribuem ricamente com o trabalho de humanização do atendimento realizado pelo hospital.

"Esta ação proporciona aconchego e redução da ansiedade aos nossos pacientes, ao mesmo tempo que contribui com um ambiente mais acolhedor para os profissionais que trabalham na instituição. Isso é humanização! Gratidão à artista que se dispôs a dar vida e alegria a esse ambiente em prol do bem-estar de todo o hospital".

Goiana de origem, Clara conta que sempre acompanhou de longe o trabalho realizado pelo CRER. Admiradora do papel do hospital na vida das milhares de pessoas que precisam do atendimento especializado da equipe de profissionais da instituição, Clara

não esconde sua admiração pelo hospital.

"Já conhecia o CRER por nome e pela fama que o hospital tem no nosso Estado. Agora, vindo aqui, fiquei encantada com tudo o que vi. É um hospital incrível e eu amei estar aqui, neste ambiente tão acolhedor", concluiu.

### **CRER implanta Cuidados Integrals no setor de internação e fortalece a segurança na assistência ao paciente**

Com o objetivo de promover um atendimento holístico e centrado, cada vez mais, no paciente, o CRER, implantou uma nova metodologia para o atendimento aos pacientes internados no hospital, a dos Cuidados Integrals. Liderado pela Gerência de Enfermagem da instituição, o novo método garante mais segurança na assistência e maior controle da evolução do quadro clínico do paciente.

"A integralidade é um dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), e o Cuidado Integral é um método orientador da enfermagem para a aplicação deste princípio. Esta metodologia assistencial visa a interação entre humanização, segurança do paciente e excelência do cuidado. Para o sucesso da implantação dos Cuidados Integrals foram adquiridos novos equipamentos, realizados treinamentos por simulação realística e, principalmente, contamos com o comprometimento de toda a equipe de enfermagem. O cuidar holístico transcende o tempo e a matéria, fortificando o vínculo paciente-profissional", explica a gerente de Enfermagem do CRER, Priscila Martins.

Com o uso de um carrinho, o técnico em enfermagem fica responsável pelos cuidados integrals ao paciente, o que corresponde a toda assistência direta e medicamentosa. O contato direto com o paciente proporciona maior controle da evolução do mesmo, garante a técnica em enfermagem Eliete do Livramento Silveira Alves.

"Hoje temos uma visão ampla do paciente. Realizamos desde uma troca de fralda até a administração dos medicamentos, o que nos proporciona acompanhar se o paciente teve alguma reação adversa, como está a pele do paciente, se tem indícios de ferida, como está o acesso venoso. Tudo isso contribui para a segurança do paciente, as chances de acontecer um erro ficam mínimas".

Dircelene Gonçalves de Lima, internada no CRER há mais de 30 dias, aprovou a nova metodologia de atendimento. Segundo ela, se sente mais segura com um profissional responsável por ela durante todo o dia. "Gostei muito desse novo formato de

atendimento. Ficamos mais íntimas do profissional, o que nos dá mais liberdade para relatar o que estamos sentindo e mais segurança também. Está muito aprovado".

Os Cuidados Integrais foram adotados em todos os setores de internação do hospital.

### **Ouvidoria do CRER inova com Cartão de Elogio Digital**

Visando inovar no atendimento, sem nunca perder de vista a valorização do profissional, a Ouvidoria do CRER, lançou no mês de julho o Cartão de Elogio Digital da instituição. A inovação faz parte do constante trabalho de ampliação das possibilidades de atendimento do setor.



"Inovar com o Cartão de Elogio em meio digital é uma forma de favorecer para que o profissional possa compartilhar com sua família e amigos seu reconhecimento profissional. Nosso foco é priorizar as ações de valorização do nosso colaborador, mesmo em um momento pandêmico e atípico como o que estamos vivendo. Afinal, são essas pessoas que, com toda dedicação e competência, de fato fazem a excelência do CRER", explicou a gerente da Qualidade e responsável pelo serviço de Ouvidoria do CRER, Viviane Queiroz.

Desenvolvido pela Ouvidoria do CRER desde 2013, o Cartão de Elogios da Ouvidoria reflete a preocupação da instituição em reconhecer e valorizar o esforço e dedicação do profissional. Até então, os elogios feitos pelos usuários do hospital eram repassados em meio físico aos profissionais elogiados.

"O projeto consiste em transmitir os elogios recebidos na Ouvidoria para os colaboradores elogiados. Esse feedback do paciente é um orgulho para a instituição, que sabe que conta com uma equipe de profissionais comprometidos e competentes", disse a gerente.

A recepcionista Elizete dos Santos Fonseca, colaboradora do CRER há um ano, foi uma das primeiras da instituição a receber o elogio digital. "Receber um elogio pelo meu trabalho é muito gratificante, me mostra que estou no caminho certo. Trabalho com amor e procuro atender o paciente da melhor forma possível, como se ele fosse da minha família. Recebi o elogio pelo celular e na mesma hora encaminhei para minha família, toda orgulhosa", comemorou.

Os Cartões de Elogio são registrados pelos usuários e pelos próprios colaboradores do hospital, que fazem questão de ressaltar o bom atendimento de uma equipe ou a boa conduta e competência de um profissional em específico. Para o profissional, o registro pode ser realizado pessoalmente na Ouvidoria ou por meio da Ficha de Contribuição de Melhoria (FCM), disponível no SGQ, na Intranet.

Ao todo, 35 Cartões de Elogios já foram enviados aos profissionais. Os recados são encaminhados como mensagem institucional via aplicativo de troca de mensagens.

## **AGOSTO/2020**

### **Enfermeira do CRER desenvolve programa de ensino para prevenção e manejo de lesão por pressão**

Por meio do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal de Goiás (UFG), a enfermeira do CRER, Fabrícia Nayara Oliveira Limeira, desenvolveu um estudo, aplicado junto aos usuários do hospital, para prevenção e manejo de lesão por pressão.



Intitulado "Prevenção e manejo de lesão por pressão: desenvolvimento de um programa de ensino e validação de material educativo para pacientes com mobilidade física prejudicada e cuidadores familiares", o trabalho é resultado de um estudo realizado pela profissional para obtenção do título de mestra no Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal de Goiás. A dissertação foi defendida no dia 28 de julho, e foi aclamado pela banca julgadora de especialistas no tema.

"Durante o estudo, construímos um programa de ensino que visou desenvolver o conhecimento e as habilidades dos pacientes, e seus respectivos cuidadores, com mobilidade física prejudicada sobre as medidas de prevenção e o manejo de lesão por pressão. Para isso, desenvolvemos uma cartilha educativa e trabalhamos o conteúdo junto aos pacientes e seus cuidadores", explicou a profissional. Tendo como missão ofertar assistência à saúde fundamentada no ensino e na pesquisa, o CRER incentiva e acredita na assistência cancelada pelo conhecimento. Para a gerente de enfermagem do CRER, Priscila Martins, o estudo fortalece, ainda mais, o papel educativo desempenhado pela enfermagem na assistência ao paciente.

"O trabalho na linha de frente do cuidado ao paciente vai muito além dos

procedimentos realizados. O estudo desenvolvido pela enfermeira Fabrícia é prova disso, da importância dessa atuação científica e educativa do nosso profissional. Depois da internação, o cuidado continua em casa e, por isso, é tão importante empoderar o paciente e seu cuidador para que o tratamento tenha continuidade. A chancela do conhecimento nos permite ir cada vez mais além", ressaltou.

O trabalho da profissional no CRER teve início em agosto de 2019 e seguiu até março de 2020. "Realizar meu estudo no CRER foi a possibilidade de estudar na minha segunda casa, sem falar na estrutura e organização que o hospital me proporcionou. Acompanhando de perto os pacientes e seus cuidadores, pude ver a evolução de ambos quanto ao conhecimento e habilidade para prevenir e tratar a lesão por pressão. Tudo isso reflete em mais conforto e qualidade de vida para nosso paciente".

A dissertação desenvolvida pela profissional do CRER foi orientada pela Prof<sup>ª</sup>. Dra. Maria Márcia Bachion e co-orientada pela Prof<sup>ª</sup>. Dra. Vanessa da Silva Carvalho Vila.

### **Emoção marca apresentação musical do Corpo de Bombeiros em homenagem aos profissionais e pacientes do CRER**

Como forma de valorização e de homenagem aos profissionais da saúde, a Banda Sinfônica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás realizou, no dia 06/08/2020 realizou uma apresentação musical no CRER. Chamada de **Abraço Musical 193**, a apresentação emocionou profissionais e usuários da instituição.

"Ah, esse momento está sendo muito comovente. Eu vejo lágrimas nos olhos dos meus colegas, e eu imagino que sejam de lembranças de coisas boas. A música nos lembra de coisas boas, ainda mais em um momento tão delicado como o que vivemos. A música nos lembra das pessoas, do que realmente importa pra gente", disse a técnica em gesso do CRER, Eliciane Monteiro.



Com um repertório diversificado, a apresentação contou com músicas como Esperando na janela, Como Zaqueu e Como é grande o meu amor por você. "Eu não esperava uma banda de música assim, no hospital. Foi muito bom, alegrou o dia da gente", ressaltou a usuária do hospital, Jéssica de Oliveira.

Segundo o Tenente dos Bombeiros Sérgio Luís Lopes, o objetivo da homenagem é acalantar os corações. "Nosso intuito ao nos apresentar no hospital é levar calma, alento

e esperança aos profissionais da saúde, que se dedicam bravamente em seus postos de trabalho. A música tem o poder de entrar no sentimento da pessoa e de tocar no seu mais íntimo. A resposta positiva que temos tido dessa iniciativa é motivo de gratidão para a corporação".



Respeitando todas as normas de biossegurança preconizadas pelos órgãos sanitários, a apresentação foi itinerante e passou por diversos setores do hospital.

"Em tempos de distanciamento social, nossas atitudes estão em processo de resignificação. Sendo assim, gestos que demonstrem empatia e afeto, não podem deixar de serem manifestados. A música é universal, não tem barreiras! Foi um afago na alma, um abraço no coração. Parcerias assim, são valiosas e essenciais", comemorou a agente administrativa do CRER, Daniela de Paiva.

### **Emoção marca programação de Dia dos Pais no CRER**

A importância do amor paterno foi comemorada no CRER, no dia 07/08/2020. Em alusão ao Dia dos Pais, celebrado dia 9 de agosto, a programação contou com surpresa para pais colaboradores, música ao vivo, concurso de melhores frases e envio de Cartões Digitais aos Papais CRERidos.

O dia começou marcado pela emoção! A exibição de vídeos com depoimentos de filhos de colaboradores do hospital fez com que lágrimas de amor e felicidade brotassem nos rostos dos papais. "Eu fico muito feliz em receber essa homenagem da minha família no meu local de trabalho. É por eles que eu trabalho todos os dias e eu nem sei o que dizer. Muito emocionante mesmo", disse o enfermeiro Junio Cesar Machado.

A homenagem foi direcionada a dez profissionais do CRER que, na ocasião, representaram todos os demais papais colaboradores da instituição. "Eu fico muito feliz pelo reconhecimento. Não suspeitei de nada, ficou todo mundo caladinho lá em casa. Muita emoção", disse aos risos e lágrimas o encarregado administrativo Gezimiel Brillhante.

A programação continuou com o resultado do Concurso Pai CRERido, que elegeu as três frases mais criativas feitas pelos colaboradores do hospital.

## **Pinturas de artista plástica no CRER transformam ambientes e contribuem com atendimento humanizado no hospital**

Quem passa pelo hall dos Postos 3 e 4 do CRER, se depara com uma imagem de encher os olhos e o coração! É que a design de formação e artista plástica por vocação, Thaís Carlos Gomide, levou todo o seu talento e leveza para uma obra de arte eternizada na parede do local.



A pintura, que humaniza e tranquiliza o ambiente, tem um significado todo especial. "Quando me propus a participar desse projeto no CRER pensei na humanização do ambiente. Então, optei em usar no desenho uma árvore, representando a vida e as borboletas e a silhueta de uma pessoa significando a metamorfose que os pacientes passam quando iniciam tratamento no CRER. Já o coração unindo os dois lados da árvore é como a representação do amor e do carinho dos profissionais da unidade com os pacientes do hospital", explicou.

Além do hall dos Postos 3 e 4, outra parede do hospital também foi transformada pela artista. A parede da escada que dá acesso ao Ginásio de Terapia Infantil e à academia do hospital foi colorida com todo o talento da design. Uma frase de esperança também compõe o desenho.

"Os balões estão presentes no desenho porque toda criança ama balões, a frase foi uma proposta do próprio hospital, e coloquei o aviãozinho puxando a palavra limites, pelo fato que não há limite para os nossos sonhos. Deixei o desenho bem colorido pra trazer mais felicidade ao ambiente", ressaltou.

Segundo Thaís, tanto a concepção da obra quanto a doação do seu trabalho e da sua arte para o hospital foram uma construção coletiva. "Recebi o convite para levar minha arte para o CRER e, desde o primeiro momento, fiquei muito lisonjeada. Primeiro porque gostam do meu trabalho e segundo por ter a oportunidade de participar da história do hospital e de um projeto tão bacana. Foi um desafio que me deixou muito feliz".

Para o CRER, contar com o apoio e com a solidariedade de pessoas como a Thaís nos faz sonhar, planejar e colocar em prática um atendimento cada dia mais humanizado. Além de proporcionar bem-estar e conforto, os espaços humanizados aumentam as relações de convivência e trazem em sua concepção valores sociais e

culturais. Levar boas notícias, leveza e esperança também faz parte da nossa missão!

### **CRER comemora aniversário de 69 anos de paciente internado no hospital**

Internado no CRER, há 362 dias, o paciente Domingos de Souza Borges ganhou uma festa surpresa de aniversário no dia 17/08/2020. A emoção e a alegria marcaram o momento, que foi cuidadosamente preparado pela equipe de profissionais do hospital.



"Quando nos atentamos que em agosto o senhor Domingos faz um ano de internação e que agosto também é o mês do seu aniversário, resolvemos planejar a comemoração. Trata-se de um paciente que, na maioria dos dias, fica sem acompanhante. Então, nosso maior objetivo com a festinha foi mostrar que ele não está sozinho, que nos importamos com ele, gostamos de cuidar dele e que, neste momento, também somos a família dele. Comemorar essa data com o senhor Domingos, com toda certeza, melhorou o astral e emocional do nosso paciente", explicou uma das organizadoras da ação, a fonoaudióloga Mariana dos Santos Ribeiro.

Além de bolo, balões, cantoria e muita alegria, o aniversário de 69 anos do senhor Domingos também contou com outra surpresa. A equipe de profissionais conseguiu que a irmã do paciente participasse do momento.

"Só tenho que agradecer a Deus e ao CRER por promoverem esse momento para meu irmão. Foi muito bonito ver tanto carinho com meu irmão. Vi nos olhos dele a gratidão e a felicidade que ele ficou", ressaltou a familiar do paciente, Maria José de Souza Borges.

Internado no CRER desde o dia 20 de agosto de 2019 em decorrência de um Acidente Vascular Cerebral (AVC), o paciente não consegue verbalizar o que sente. Mas, para a equipe de profissionais, "ver os olhos dele emocionados e o sorriso no rosto fez tudo valer a pena", finalizou a fonoaudióloga.

A comemoração obedeceu todas as recomendações de segurança preconizadas pelos órgãos sanitários. Além disso, todos da equipe estavam paramentados com os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

## Profissionais do CRER concluem curso de Especialização da Fiocruz em Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente

Com foco na busca do conhecimento para excelência do serviço, profissionais do CRER, concluíram a Especialização em Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente. Fruto de parceria entre a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz) e a Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa, a oferta de um curso abordando esses temas configura-se como ação estratégica para implementação do Programa Nacional de Segurança do Paciente.



Representaram o CRER na especialização, a gerente da Qualidade Viviane de Queiroz Clementino, a supervisora de Procedimentos Cirúrgicos, Wanessa Silveira Barcelos, a supervisora de Enfermagem de UTI, Juliana Caldas de Souza e a enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Tatiane Barbosa Mendes.

"O curso fundamentou-se na valorização das experiências e vivências dos alunos-profissionais, de forma a propiciar a mobilização de saberes e a reconstrução do conhecimento existente, utilizando a lógica do desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes. Além disso, foi privilegiado o pensamento autônomo e a visão crítica de cada aluno, enfatizando o domínio técnico com o objetivo de resolver problemas encontrados em nossa realidade", ressaltou Viviane Queiroz.

"Caminhamos alinhados e juntos com o compromisso do CRER, a busca pela melhoria contínua! Para isso, cada vez mais nós profissionais precisamos nos capacitar para oferecer um cuidado de excelência e seguro ao paciente. Ter a oportunidade de aprender com a equipe da Fiocruz nos coloca em uma condição privilegiada de aprendizagem e troca de experiências", disse Juliana Caldas.

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) das profissionais, intitulado Implantação do Disclosure em um Centro de Reabilitação, foi apresentado no dia 7 de agosto. Orientado pela Dra. Sergiane Bisinoto, o trabalho foi avaliado pela banca julgadora composta pela Ms Maiana Regina Gomes de Sousa e Dra Ana Elisa Bauer de Camargo Silva.

"Considerando a proposta de desenvolver um projeto de intervenção como requisito parcial para a obtenção do título de Especialização em Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente e, dentre as linhas de estudo recomendadas, definimos a

implantação do processo de Disclosure no CRER. Diante do grau de maturidade da Instituição, esta prática vem para reafirmar a transparência e o comprometimento com a qualidade da assistência prestada, além de transformar a cultura de segurança e promover mudanças necessárias para a quebra dos paradigmas quanto à comunicação dos eventos adversos ocorridos com os pacientes", explicou Wanessa Barcelos.

"A Especialização me possibilitou entender o contexto da Gestão de Qualidade e Segurança do Paciente em Saúde, ser capaz de tomar decisões estratégicas visando sempre promover um ambiente assistencial mais seguro para o paciente e família. Durante a pós, foi possível desenvolver competências em temas como gestão de riscos e de eventos adversos, gestão da qualidade e modelos de melhoria contínua em projetos e cuidado centrado na pessoa e inclusão dos pacientes nos processos de melhoria", ressaltou Tatiane Barbosa Mendes.

A Especialização teve duração de 13 meses e teve como público-alvo profissionais que atuam nos serviços de saúde, preferencialmente médicos, enfermeiros e farmacêuticos.

### **Big Fone da Medicação Segura promove conhecimento e educação em segurança da assistência no CRER**

Com objetivo de intensificar a educação sobre segurança da assistência à saúde, seus princípios e abordagens, o Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP), em parceria com a Comissão de Farmacovigilância, do CRER, realizou o Big Fone da Segurança da Medicação.



A ação, que aconteceu entre os dias 10 e 14 de agosto, foi direcionada aos profissionais da equipe de enfermagem, farmácia e médica dos postos de internação (1, 2, 3 e 4), UTI, Centro Cirúrgico/RPA, Farmácia, Exames e Ambulatório/SAD, nos períodos diurno e noturno.

"O processo de medicação é extremamente complexo e por isso o risco de falhas é alto, bem como o potencial de causar danos graves aos pacientes. Como forma de reverter esse quadro preocupante, é primordial adotar medidas para prevenir a ocorrência de erros. Nesse sentido, o objetivo do Big Fone da Segurança da Medicação foi manter os

profissionais atentos aos pontos críticos que envolvem a prescrição, dispensação e administração de medicamentos para que se mantenham vigilantes quanto aos riscos, contribuindo assim com a qualidade do cuidado e segurança do paciente", explicou a presidente do NUSP, Maiana Sousa.

Enfermeira do Ambulatório, Lorrany Santos Silva participou da ação. Para ela, o Big Fone agregou conhecimento e descontração em uma mesma iniciativa. "As ações do NUSP são sempre surpreendentes. As abordagens são criativas e descontraídas, possibilitando uma maior adesão e conhecimento dos protocolos institucionais. Além de agregar muito ao nosso trabalho, participar do Big Fone foi divertido e prazeroso", ressaltou.

Ao todo, o Big Fone da Segurança da Medicação obteve 270 respostas relacionadas a 14 perguntas sobre o tema nos setores. A equipe de profissionais do Posto 4 foi a vencedora, registrando o maior número de acertos. Os questionamentos foram respondidos por técnicos de enfermagem (55%), enfermeiros (30%), técnicos de farmácia (9%), médicos (4%) e farmacêuticos (2%).

Segundo a presidente do NUSP, as ações educativas vão continuar. "Buscando manter a cultura de segurança na instituição, o NUSP planejou atividades mensais de educação em qualidade e segurança do paciente, por meio de ações relacionadas aos protocolos básicos de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde / Anvisa. E agosto foi o mês destinado ao protocolo de Segurança na Prescrição, Uso Administração de Medicamentos", finalizou.

### **Telemonitoramento odontológico do CRER garante assistência a pacientes do hospital**

A pandemia causada pelo novo coronavírus, Covid-19, fez com que a assistência em saúde ofertada pelo CRER, se reinventasse. Um novo modelo de assistência surgiu, com novos protocolos, novas rotinas, mais rigor nas ações de biossegurança e, principalmente, sem nunca perder o foco no paciente e em ofertar atendimento e cuidado de excelência a quem precisa.



Neste cenário, o serviço de Odontologia do CRER iniciou no dia 23 de julho a modalidade de Telemonitoramento dos pacientes que são assistidos na instituição. Desde que foi colocado em prática, já foram realizados 1.080 atendimentos.

"No Telemonitoramento seguimos um protocolo que se inicia com a identificação profissional, esclarecimento sobre a suspensão temporária dos atendimentos presenciais, conscientização sobre a pandemia, questionário pré-clínico para identificar o melhor momento para realização de atendimento ambulatorial presencial e orientações sobre saúde e higiene bucal", explica a coordenadora do serviço de Odontologia do CRER, Vilma Inutuka Pereira Rocha.

O Telemonitoramento do CRER está em consonância com a Resolução 226, de 4 de junho de 2020, do Conselho Federal de Odontologia (CFO), que regulamentou o atendimento odontológico a distância durante a pandemia do novo coronavírus. No CRER, além das ligações, a equipe de odontologia produziu três vídeos que dão suporte ao Telemonitoramento dos pacientes.

"Além de manter o relacionamento e a assistência ao paciente via telefone, também enviamos, mediante autorização, vídeos educativos sobre saúde bucal. São três vídeos com temas direcionados para: escolha dos objetos de higiene bucal, como realizar a higiene bucal e higienização de prótese e língua. O feedback que temos recebido dos pacientes é positivo. Para eles, esse contato com a equipe de profissionais está sendo fundamental neste momento de suspensão dos atendimentos presenciais", ressaltou a coordenadora.

Além do Telemonitoramento, o serviço de Odontologia continua ofertando atendimento presencial a todos os pacientes internados na instituição.

Iniciado em setembro de 2013, o Serviço de Odontologia do CRER atende usuários com perfil CER IV, ou seja, pessoas com deficiência física, intelectual, auditiva ou visual. Com profissionais capacitados para esse tipo de assistência, o hospital oferece atendimento nas especialidades de periodontia, endodontia, dentística e odontopediatria.

### **O valor da ciência: CRER promove capacitação voltada à produção científica**

Com o objetivo de promover a produção científica e o pensamento crítico na instituição, o CRER, realizou nos dias 27 e 28 de agosto, uma capacitação dedicada à conferir ferramentas e orientações para a produção científica. Ao longo de dois dias de atividades, cerca de 150 profissionais puderam participar dos treinamentos: 'noções básicas para uma revisão sistemática' e o 'treinamento teórico e prático Mendeley - gerenciador de referências'.

A capacitação é uma iniciativa do Centro de Estudos (CENE) do CRER em conjunto com o Centro de Ensino e Desenvolvimento (CED) da AGIR, e possibilitou aos residentes, preceptores, tutores e demais profissionais da instituição um espaço para trocas de conhecimentos e aprofundamento em metodologias de pesquisa.



A fisioterapeuta doutoranda em Ciências da Saúde, Francine Aguilera da Silva, que ministrou o treinamento 'noções básicas para uma revisão sistemática', preocupou-se em organizar o conteúdo de modo a conciliar a sua experiência enquanto pesquisadora e os referenciais teóricos de apoio.

Em sua avaliação, "as pessoas estão envolvidas, cada uma em sua área de atuação, em pesquisas, sobretudo quando consideramos o momento atual, de enfrentamento a uma situação de emergência na saúde pública. Estarmos juntos planejando e estudando caminhos metodológicos é uma oportunidade que tem de ser valorizada".

Para a fisioterapeuta Gleycykely dos Reis, que participou do treinamento, esta foi uma oportunidade importante para sua formação profissional ao aproximar-se da produção de conhecimento científico.

Para ela "esta é uma oportunidade para os residentes, colaboradores, preceptores da instituição, porque soma tanto para a carreira do profissional, quanto para os pacientes, que são o nosso foco de atuação."

O programador da Gerência Corporativa de Projetos e Inovação (GCPI) e doutorando em Ciências da Computação, Hugo Miranda, ministrou o 'treinamento teórico e prático Mendeley - gerenciador de referências'.

Para ele, "o domínio dessa ferramenta serve de apoio e pode ser utilizada na 'nuvem', também, auxiliando a organização de bibliografia para as pesquisas dos colaboradores, tutores, preceptores, residentes médicos e residentes multiprofissionais", pondera.

A supervisora do CENE, Fernanda Miranda de Oliveira, ressaltou o aspecto formativo e integrativo que os treinamentos proporcionaram aos profissionais da instituição. Para ela " a pesquisa científica é uma forma de produzir conhecimento e estabelecer respostas a hipóteses e problemas iniciais, sendo, muitas vezes, um processo complexo e que exige habilidades específicas", analisa.

## SETEMBRO/2020

### **CRER realiza festa surpresa para comemorar aniversário de 81 anos de paciente internada no hospital**

Bolo, balões, carinho, parabéns virtual e muita alegria marcaram o aniversário de 81 anos da senhora Ionesia Ferreira dos Santos, internada no CRER, para tratamento de uma fratura de fêmur. A festa surpresa, cuidadosamente preparada pela equipe de profissionais do hospital, emocionou a paciente, que se disse encantada com tanta dedicação.



"Eu pensei que ninguém nem se lembraria do meu aniversário, imaginei que não iria receber nenhum parabéns. Aí, quando vejo, vocês estão entrando pela porta com bolo e balões. Fiquei feliz demais, não esperava tanto carinho comigo. Essa equipe de profissionais é muito maravilhosa", disse a paciente.

Organizada pela equipe multiprofissional do setor de Internação do CRER, a festa surpresa contou com a participação especial da filha e acompanhante da paciente, dona Edilene Ferreira dos Santos. Além da representante familiar presente fisicamente, outros entes queridos da paciente como irmãos, filhos, netos e bisnetos também participaram de forma virtual, por meio de chamada de vídeo.

"Esse foi um momento inesquecível e que fez muito bem a minha mãe. Ela estava se queixando muito de dores e com a festinha surpresa só consegui enxergar alegria no rosto da minha mãe. Muito obrigada por terem lembrado do grande dia da minha mãe e promovido um dia especial a ela", ressaltou Edilene.

A comemoração integra uma série de ações realizadas pela equipe de profissionais do CRER com o objetivo de humanizar o atendimento e transformar o tempo de internação do paciente em dias mais leves, divertidos e inesquecíveis.

"Para nós profissionais é extremamente gratificante fazer esse tipo de ação para os nossos pacientes, percebemos o quanto eles se sentem acolhidos neste momento. Ver que um simples gesto da equipe amenizou a dor física e proporcionou alegria a paciente mostra o quanto nosso trabalho humanizado é importante. O paciente é visto pela equipe não somente pelo seu adoecimento, mas como ser humano e suas singularidades", explicou a psicóloga da instituição, Danielle Sousa.

A comemoração obedeceu todas as recomendações de segurança

preconizadas pelos órgãos sanitários. Além disso, todos da equipe estavam paramentados com os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

### **Com foco na segurança da assistência, CRER comemora bons resultados do Protocolo de Cirurgia Segura no hospital**

A implementação da cultura de segurança do cuidado em uma unidade de saúde vai muito além da aplicação de protocolos e do cumprimento de metas. No CRER, ela é norteadora de todos os processos assistenciais, o que garante resultados expressivos.



É o que acontece no Centro Cirúrgico do hospital, que, em 2020, não registrou nenhum caso de erro cirúrgico como: cirurgia realizada em local errado, cirurgia realizada no paciente errado ou realização de procedimento errado.

A supervisora do Centro Cirúrgico do CRER, Wanessa Barcelos, explica que todos os procedimentos cirúrgicos realizados no hospital seguem o Protocolo de Cirurgia Segura, que determina barreiras de segurança durante todo o processo, desde a internação do paciente até a sua saída da sala cirúrgica.

“O checklist tem como proposta confirmar todos os pontos críticos relacionados ao processo cirúrgico, orientar a prática assistencial e fortalecer a comunicação entre as equipes. O sucesso de sua aplicação no CRER é fundamentado pela cultura de segurança institucional, pelo empoderamento da equipe de enfermagem e engajamento das demais equipes e, sem dúvida, pelo apoio da alta gestão”, explica.

Implantado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária/MS, seguindo as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Protocolo de Cirurgia Segura, por meio da aplicação de um checklist, garante a redução significativa no número de erros cometidos durante a assistência ao paciente e, sobretudo, das complicações perioperatórias.

Para a Enfermeira Luciene Apolinário “o processo de aplicação do checklist conta com o engajamento de toda a equipe envolvida na assistência cirúrgica e tem como líder a equipe de enfermagem, que é responsável por conduzir as checagens, atuando como barreira às possíveis falhas que envolvam os procedimentos cirúrgicos”.

No CRER, a aplicação do checklist comemora seus sete anos e já está em sua 9ª versão, cujas adaptações foram frutos do envolvimento da equipe e do processo de

construção e aprendizagem contínua. Além do checklist para procedimentos cirúrgicos, foi adaptado um outro instrumento para ser aplicado nos pequenos procedimentos e exames diagnósticos realizados no centro cirúrgico.

"Sem dúvida o checklist de cirurgia segura é uma das boas práticas aplicadas no CRER. Através dele é possível evidenciar os componentes essenciais da assistência cirúrgica e reforçar a missão da instituição em oferecer uma assistência de qualidade aos pacientes", finalizou a supervisora Wanessa Barcelos.

### **CRER celebra Dia Mundial da Segurança do Paciente**

Em alusão ao Dia Mundial da Segurança do Paciente, 17 de setembro, o Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP) do CRER, realizou uma ação para valorização dos profissionais da instituição. Pacientes e seus acompanhantes registraram elogios às equipes que se dedicam, diariamente, a cuidar com amor de cada um dos usuários do hospital. Os recados cheios de gratidão estão sendo exibidos nos postos de internação do hospital.

"As ações do NUSP neste ano são de reconhecimento e gratidão aos profissionais de saúde do CRER que tanto se empenham na busca por ofertar aos nossos pacientes um cuidado seguro com base nos protocolos institucionais e mundiais de segurança. Para que tenhamos uma assistência segura, contamos com o comprometimento, profissionalismo e dedicação de cada um dos nossos profissionais", explica a presidente do NUSP, Juliana Carvalho de Lima.

Diante do cenário de pandemia do novo coronavírus, as atenções mundiais se voltaram aos profissionais da saúde. Atuando diuturnamente na linha de frente do cuidado ao paciente, o bem-estar e a saúde desse profissional passaram a ser uma preocupação.

Por isso, neste ano a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu como tema da campanha Segurança do profissional de saúde: uma prioridade para a segurança do paciente.

Com objetivo de conscientizar sobre a necessidade da implementação das práticas de segurança dentro dos serviços de saúde, a campanha é mundial. No CRER, o cumprimento dos protocolos seguros sempre foi uma prática adotada na instituição.

"O fortalecimento da cultura de segurança do paciente é um trabalho intrínseco e incessante do NUSP no CRER. Durante todo o ano realizamos ações educativas para sensibilização e fortalecimento das metas e protocolos internacionais de segurança do



NUSP no processo de enfrentamento a Covid-19 e Dinâmica de Avaliação.

### **CRER ultrapassa 18 milhões de atendimentos**

Referência no atendimento à pessoa com deficiência, o CRER, chega aos seus 18 anos de história com números expressivos de atendimento à população.

De setembro de 2002 a agosto de 2020, o hospital ultrapassou a marca de 18 milhões de atendimentos realizados aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Durante todo esse período, cerca de 500 mil pessoas tiveram suas vidas transformadas por meio da assistência em saúde ofertada pelo hospital.



"Sofri um acidente de trânsito quando tinha 7 anos de idade e, em decorrência disso, tive minha perna direita amputada. Desde então, faço tratamento no CRER para reabilitação e readaptação. O trabalho dos profissionais do CRER que me atenderam e que me atendem durante todos esses anos me proporcionou uma vida ativa, dinâmica, produtiva e de muita liberdade. Ao CRER toda a minha gratidão", diz a paciente da instituição há 15 anos, Iara de Sousa Barbosa.

Dentre os procedimentos realizados na unidade durante seus 18 anos de existência estão atendimentos médicos (1.439.784), procedimentos cirúrgicos (72.972), internações (434.492), procedimentos odontológicos (160.425), atendimentos de reabilitação multiprofissional e enfermagem (11.262.287), exames realizados (3.979.589), aparelhos de ampliação sonora dispensados (43.711), próteses e órteses dispensadas (147.241), atendimentos do Serviço de Atendimento Domiciliar (68.488) e procedimentos do Laboratório de Movimento (3.291).

Paciente do CRER há aproximadamente quatro anos, Maria das Graças Oliveira já passou por duas cirurgias, internações e tratamento de reabilitação no hospital. Com dores que a incomodavam muito, dona Maria declara que hoje desfruta de qualidade de vida graças ao tratamento recebido no CRER.

"Me sinto tão segura com a equipe de profissionais do CRER que se precisar passar por uma nova cirurgia aqui eu passo sem medo. Além de competentes, o atendimento é muito humanizado. Tenho muito orgulho em ser paciente do CRER e orgulho em saber que isso tudo é do SUS".

## **Pandemia**

Diante do cenário de desafio imposto pela pandemia do novo coronavírus, o CRER foi além se reinventou. O hospital aliou sua expertise em saúde com a competência do seu quadro de profissionais e, mais uma vez, manteve sua tradição de prestar assistência segura e de excelência aos usuários da instituição.

Prova disso foi a implantação da modalidade de teleatendimento no CRER. Executada pela equipe multiprofissional da instituição, responsável pelo atendimento ambulatorial, o modelo garantiu a continuidade da assistência a milhares de pacientes em tratamento eletivo na unidade. Desde que foi implantado, em 26 de março, o teleatendimento do CRER já realizou mais de 56 mil atendimentos.

Outros cases de sucesso implantados pelo hospital foram o telemonitoramento odontológico, que já realizou mais de 1.700 atendimentos de orientações em saúde bucal aos pacientes em tratamento no setor, e o modelo de entrega de cadeiras de rodas drive-thru executado pela Oficina Ortopédica da instituição. A modalidade garante a entrega dos equipamentos aos pacientes que necessitam da cadeira para se locomover, ao mesmo tempo que garante a segurança do distanciamento social. Mais de 998 cadeiras já foram entregues desde que o novo modelo foi implantado.

## **Outubro/2020**

### **Humanização: médico do CRER toca sanfona para paciente durante atendimento domiciliar**

Sempre pautada na valorização do ser humano e de suas emoções, a equipe de profissionais do CRER, sabe a importância que o acolhimento tem para o tratamento do paciente.

Exemplo disso é o que fez o médico geriatra Dr. João Gonçalves Gomes Jr, ao tocar acordeão (sanfona) durante atendimento a um paciente do Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD) do CRER.

"Durante a rotina de atendimento ao paciente surgiu a conversa de que o paciente tem uma sanfona guardada em casa e que, depois de seus problemas de saúde, ninguém nunca mais havia tocado o instrumento. Eu, que também estava há dois anos sem tocar me arrisquei a satisfazer o desejo do paciente, tocando algumas músicas típicas dos bailes na roça, como disse o senhor Miguel", contou o médico.

Paciente do CRER há mais de dez anos em decorrência das sequelas

decorrentes de um Acidente Vascular Cerebral (AVC), o senhor Miguel Batista dos Santos, de 79 anos, atualmente recebe atendimento multiprofissional em casa. Emocionado com a atitude do médico, ele se disse muito feliz com a surpresa.

"Eu já fui sanfoneiro, tocava em família e em festas particulares. Sou apaixonado pela minha sanfona. Com o lado esquerdo do corpo paralisado nunca mais toquei meu instrumento preferido e ver o Dr. João tocar para mim me deixou muito feliz e emocionado", ressaltou o paciente.

Para o profissional, ver a felicidade do paciente foi gratificante. "A experiência foi divertida para todos, equipe, paciente e familiares, pois foi algo inesperado, uma vez que estávamos em um dia normal de atendimento. O senhor Miguel se alegrou bastante quando saíram as primeiras notas e, por fim, não conteve as lágrimas ao lembrar sua época de juventude com as músicas que marcaram sua vida. Foi emocionante", finalizou o médico.

### **CRER lembra Dia Mundial da Paralisia Cerebral com ação de conscientização junto aos seus usuários**

Em alusão ao Dia Mundial da Paralisia Cerebral (PC), celebrado em 6 de outubro, o CRER, realizou uma ação de conscientização junto aos usuários do hospital. Com distribuição de material educativo, pacientes e seus acompanhantes foram abordados pelos profissionais que esclareceram dúvidas e desmistificaram mitos sobre a PC.



"Somos um Centro especializado em reabilitação, referência no Centro-Oeste, e pioneiros no modelo de atendimento ao paciente com paralisia cerebral. Porém, mais do que ofertar cuidado em saúde, também sabemos da importância de empoderar nossos pacientes e seus familiares sobre a deficiência, que é uma das mais comuns na infância. A informação rompe barreiras e abre caminhos para essas famílias", explicou o supervisor de Reabilitação Física do CRER, João Francisco Martins.

Com cerca de 500 pacientes com Paralisia Cerebral em atendimento no hospital, o CRER oferece tratamento especializado às crianças, jovens e adultos com paralisia cerebral. As terapias e acompanhamentos, individuais ou em grupo, auxiliam no desenvolvimento do paciente, além de ofertar a essas pessoas maior qualidade de vida.

Ana Clara Vieira Batista é uma das pacientes atendidas no CRER. Com um ano e cinco meses de vida, a criança está em tratamento na instituição desde os primeiros

meses de vida.

"No começo foi muito difícil, eu não entendia muita coisa e não sabia lidar com a condição da minha filha. Com a orientação dos profissionais do CRER eu aprendi a cuidar da minha filha. Além disso, as terapias proporcionam desenvolvimento para minha filha, que hoje já bate palminhas e brinca com os pezinhos. O CRER faz muito bem para nossa família", relata a mãe da paciente, Regiane Maria de Jesus Vieira.

Iniciada na Austrália, a campanha pelo Dia Mundial da Paralisia Cerebral reúne famílias, pessoas com a deficiência, organizações e ativistas, que se uniram para que todas as pessoas com PC tenham as oportunidades que merecem, o apoio da comunidade e os mesmos direitos de todo cidadão.

### **Paralisia Cerebral**

Paralisia Cerebral (PC), a deficiência mais comum na infância, é caracterizada por alterações neurológicas permanentes que afetam o desenvolvimento motor e cognitivo, envolvendo o movimento e a postura do corpo.

Essas alterações são secundárias a uma lesão do cérebro em desenvolvimento e podem ocorrer durante a gestação, no nascimento ou no período neonatal, causando limitações nas atividades cotidianas. Apesar de ser complexa e irreversível, crianças com PC podem ter uma vida rica e produtiva, desde que recebam o tratamento clínico e cirúrgico adequados às suas necessidades.

### **Qualidade: auditores recomendam manutenção da Certificação ISO 9001:2015 para o CRER**

Após três dias de auditoria para avaliação dos processos e práticas assistenciais da instituição, os auditores do Instituto de Certificação Qualidade Brasil (ICQ – Brasil) recomendaram a manutenção da certificação da Norma ISO 9001, versão 2015, para o CRER.



Em decorrência da pandemia do novo coronavírus, a avaliação na instituição foi realizada, predominantemente, no formato digital, com visitas in loco apenas em alguns setores assistenciais. A visita dos auditores teve como objetivo buscar evidências que certificam a conformidade dos processos realizados no hospital com os requisitos previstos na Norma.

Durante a reunião de encerramento, a auditora líder do ICQ-Brasil, Leulair Mendes, ressaltou a maturidade da gestão do hospital. "Após os três dias de auditoria, podemos afirmar com certeza que o Sistema de Gestão da Qualidade do CRER está totalmente implantado, documentado e sendo melhorado continuamente. Ficamos felizes em auditar uma instituição tão séria e que tem como compromisso sempre buscar o aperfeiçoamento dos seus processos".

O Diretor Geral do hospital, Dr. Válney Luís da Rocha, comemorou o resultado positivo em mais esse processo de recertificação da Norma. "Agradecemos, mais uma vez, a oportunidade de avaliarmos nosso trabalho diante do olhar crítico externo do ICQ, que nos conduz ao aperfeiçoamento do serviço ofertado pela nossa instituição. Seguimos em frente sempre com o propósito de amanhã sermos melhores que hoje", disse.

### **Qualidade**

Desde o seu planejamento até a abertura do CRER, o princípio da qualidade sempre norteou as práticas institucionais, tanto que, em 2006 o hospital era certificado pela Norma pela primeira vez. Em 2015 a instituição foi recertificada na versão 2008 da ISO e em 2018 em sua atual versão, a 2015, com validade até 2021.

### **Tempo de doar: CRER e OVG realizam ação solidária**

No dia 19/10/2020, o CRER, alia-se, mais uma vez, à Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), e reafirma o compromisso com o cuidado em suas diversas formas. A ação integra o calendário de atividades da comemoração dos dezoito anos do CRER.



Calcadas em um esforço mútuo, as instituições reconhecem o desafio e a necessidade de se demonstrar afeto e empreender cuidado no contexto de distanciamento social. Cada uma, a seu modo, compartilha do compromisso com o bem estar da população do Estado. Os profissionais do CRER doaram, ao todo, 200 litros de sabão líquido, 5 litros de sabonete líquido, 16kg de biscoito de sal, tipo cream cracker, 24,5kg de biscoito tipo rosquinha, 1,4 litros de creme de leite, 4kg de massa para tapioca e 8 aparelhos de barbear.

Olga Maria Siqueira, gerente de Programas Socioassistenciais da OVG, esclarece que as doações arrecadadas pelo CRER serão encaminhadas para o Centro de Idosos Sagrada Família, uma instituição que atende cerca de 90 idosos em regime de longa

permanência, e que oferece apoio multiprofissional a estes.

Para Armando Zafalão, diretor administrativo financeiro do CRER, as histórias de ambas instituições se confundem. "Seus ideais, seus valores, seu compromisso. Por isso essa parceria de sucesso, porque temos os mesmos objetivos: auxiliar e melhorar a qualidade de vida da pessoa que precisa. É a força do terceiro setor prestando serviços de caráter público, de forma solidária e humanizada, unindo forças para o bem do povo goiano!"

O gerente de Estratégia, Negócios e Capacitação da OVG, Celismarques Antônio de Oliveira, também lembra que esta aliança entre as instituições é de longa data: "estamos sempre em busca de parcerias, e com o CRER é uma parceria sempre positiva e que queremos fortalecer."

### **CRER recebe vistoria da Sociedade Brasileira de Quadril**

Comprometido com a oferta de uma assistência em saúde altamente especializada, o CRER, recebeu no dia 22/10/2020 membros da Comissão de Educação Continuada (CEC) da Sociedade Brasileira de Quadril (SBQ). A comissão busca referendar o hospital como um núcleo de formação tecnocientífica na subespecialidade de cirurgia de quadril, além de reconhecer o treinamento avançado junto à Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (SBOT).



O Treinamento Avançado (TAV) em medicina do CRER tem por objetivo formar profissionais que já concluíram o programa de residência médica e que desejam especializar-se na subespecialidade de cirurgia de quadril. Os médicos em treinamento avançado exercerão atividades teóricas e práticas por um período de 12 a 24 meses e serão avaliados pelas Sociedades de referência em ortopedia. Atualmente, a equipe cirúrgica de ortopedia de quadril do CRER é composta por nove cirurgiões e realizam aproximadamente 100 cirurgias mensais.

Os médicos avaliadores da SBQ visitaram as dependências do hospital como o ambulatório, centro cirúrgico e UTI e conferiram a estrutura que o CRER oferece para os pacientes e profissionais. O Dr. Thiago Busato diz-se impressionado com a estrutura e organização do hospital, "são ótimas as impressões, sobretudo por ser um hospital 100% SUS." Enquanto o avaliador Dr. Hilton Barros, "Vimos aqui uma estrutura que não é comum

em hospitais públicos. Vimos um hospital acreditado ONA 3 e que demonstra a importância de uma assistência multidisciplinar na reabilitação das pessoas. Aqui há o interesse em preparar o paciente para retomar a sua vida de melhor maneira", diz.

O Dr. Luciano Lucindo da Silva, cirurgião ortopedista do CRER, diz que há doze anos busca estruturar treinamento avançado nesta subespecialidade na unidade, e que este é o momento oportuno. "Devido ao nível de integração entre as Sociedades e seu reconhecimento nacional e internacional, o comprometimento com as técnicas avançadas em traumatologia e a cirurgia ortopédica conferirá bem estar à comunidade e um atendimento humanizado à população goiana. O nosso foco é ser referência no treinamento avançado em cirurgia de quadril", explica.

Para o gerente de Atendimento Clínico do CRER, Dr. Cristhiano Holanda, o CRER sempre esteve dedicado a fundamentar sua assistência aliando o ensino e a pesquisa. "A visão única enquanto hospital de reabilitação com assistência multi e interdisciplinar favorece um campo de assistência, ensino e pesquisa ideal para a formação e desenvolvimento dos profissionais. Neste sentido a visita para credenciamento da instituição junto às sociedades de referência em ortopedia vai ao encontro desta premissa de busca contínua de aprimoramento e capacitação para a assistência aos pacientes", explica.

### **Seguindo protocolos rígidos de segurança, CRER retoma os atendimentos eletivos**

Adaptado às novas condições de biossegurança impostas pela pandemia da COVID-19, e seguindo rigorosos protocolos de segurança, o CRER, retoma, gradativamente, os seus atendimentos eletivos. Com a equipe de profissionais preparada para atender ao usuário do hospital, e seguindo recomendações internacionais de qualidade, os atendimentos serão retomados até atingir 50% da capacidade operacional da instituição.

Cumprir informar que, para se garantir a segurança do usuário e do profissional nesta retomada, são necessárias orientações sobre as novas rotinas de atendimento, bem como a respeito dos critérios de elegibilidade para os atendimentos ambulatoriais, as terapias e as cirurgias eletivas:

- Todos aqueles que adentrarem nas dependências do hospital



passarão por uma triagem;

- É obrigatório o uso adequado de máscaras para pacientes e acompanhantes;
- É preciso respeitar as demarcações de distanciamento social e a não aglomeração de pessoas;
- Estabeleceu-se um maior intervalo de tempo entre os atendimentos ambulatoriais para a adequada higienização dos ambientes e dos instrumentos utilizados.

### **CRER realiza semana de atividades que reforçam aspectos da Comunicação Segura na saúde**

Combinando estratégias lúdicas com jogos e interações, profissionais do CRER, identificam aspectos da Comunicação Segura na assistência em saúde. Pesquisas apontam que falhas na comunicação podem ser uma das causas mais comuns de eventos adversos.



De iniciativa do Núcleo de Segurança do Paciente (NUSP), a ação percorreu os setores do hospital, mobilizando os profissionais a reconhecerem técnicas para a superação de barreiras da comunicação no cuidado em saúde na sua prática cotidiana. A analista da Qualidade e presidenta do NUSP, Juliana Carvalho de Lima, ressalta aspectos programáticos que a dinâmica quer provocar na rotina de cuidado exercida no CRER. "É necessário identificar melhor os erros de comunicação usando a análise de causa-raiz, a análise dos modos e efeitos de falhas ou sistemas de notificação de eventos. Por isso, focamos, nesta ação, em categorizar, exemplificar e aproximar os conceitos da literatura de gestão de risco à prática cotidiana dos profissionais. Todas essas intervenções buscam melhorar a confiabilidade dos processos, e se podemos realizar de modo lúdico, é melhor ainda!", diz.

Depois de definir as barreiras para uma comunicação eficaz, a ação buscou identificar estratégias e ferramentas baseadas em evidências, como meio para melhorar a confiabilidade e a validade do intercâmbio de informações no cuidado em saúde.

#### **Dinâmica da atividade**

A intervenção utilizou de uma espécie de trocadilho sobre os desafios da comunicação assertiva para provocar a reflexão por parte dos participantes. Ao acertar os

questionamentos feitos na roleta da Comunicação Segura, os profissionais ganhavam um souvenir embalado com um encarte de goma de mascar, e, ao abrir, havia um outro produto, um chocolate. Juliana Carvalho explica que a ideia inicial era justamente causar um estranhamento, além de exemplificar como o compromisso com a comunicação efetiva é relacional, ou seja, é de responsabilidade compartilhada entre a pessoa que detém informações e a expectativa de quem as recebe.

A supervisora de Enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Ludimila Gomes Oliveira, explica a importância da ação junto aos profissionais de saúde. Para ela, "a comunicação efetiva tem sido um grande desafio. É preciso sempre investir em treinamento para que a equipe se envolva e esta prática seja fortalecida e aprimorada, pois contribui grandemente no tratamento e garante a segurança do paciente", explica.

## **NOVEMBRO/2020**

### **CRER recebe workshop sobre os desafios da liderança em tempos de Inteligência Artificial**

Com foco na formação da alta liderança, associando aspectos de inteligência emocional e racionalidade gerencial, o CRER, reuniu dia 05/11/2020 lideranças do corporativo da AGIR, e do Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - Hugol. Sob o tema 'Profissionais 4.0: os diferenciais humanos face às novas tecnologias e Inteligência



Artificial', o workshop teve por finalidade apresentar ferramentas para que estratégias de autoconhecimento favoreçam o uso dos recursos tecnológicos no cumprimento das metas, bem como possam realizar o movimento de prospecção, adiantando-se aos desafios.

Para a treinadora comportamental, Wanessa Fonseca, que ministrou o workshop, seu objetivo versa sobre "conectar as pessoas com propósitos para que elas não cumpram tarefas apenas, mas que se conectem com algo mais. Eu quero que consigamos hoje descobrir a genialidade de cada um aqui, assim, trabalharemos não só 'com' propósito, mas 'de' propósito", filosofa. Lucas Paula da Silva, superintendente executivo da AGIR, destaca a necessidade de que os processos de melhorias sejam contínuos. Para ele, atualmente, a formação acadêmica, por exemplo, é ponto de partida para um constante aprimoramento. "A formação tem de ser contínua, por isso a busca das

melhores ferramentas para superar os desafios. O desenvolvimento da capacidade cognitiva, as ferramentas da Inteligência Artificial (IA) têm de ser vistas como oportunidades para o desenvolvimento.

O superintendente administrativo e financeiro da AGIR, Claudemiro Euzébio Dourado, realizou uma analogia com a retirada de objetos em uma estante para explicar o desenvolvimento de habilidades interpessoais como inescapáveis para um líder. "Diante de um conjunto de habilidades cognitivas, emocionais, o líder tem de ser capaz de reconhecer as potencialidades das pessoas a quem lidera". Claudemiro continua: "trata-se de uma conjunção estratégica entre habilidades emocionais e cognitivas, com efeitos na assistência, e a IA, auxiliando na gestão de equipamentos em saúde", conclui. Com foco na leitura contextual, Dante Garcia de Paula, superintendente de gestão e planejamento, corrobora para o entendimento de que o processo formativo tem de ser contínuo, agregando conhecimentos variados. "Esse mundo disruptivo nos impõe a necessidade de nos conhecermos enquanto uma habilidade a ser desenvolvida. É preciso criar agregações estratégicas, criações de coletivos com foco na mobilização das lideranças e das equipes", argumenta.

### **Aparelho de ressonância magnética do CRER é referência na realização do exame no Estado**

Considerado um dos exames de imagem mais complexos e precisos na produção de laudos e diagnósticos médicos, a ressonância magnética representa o avanço da medicina diagnóstica. No CRER, a modalidade do exame é ofertada desde 2006, levando atendimento a pacientes de todo o Estado de Goiás.

Desde sua inauguração, o equipamento de ressonância magnética do CRER opera 24h por dia, todos os dias da semana.

De 2006 a outubro de 2020 já foram realizados 131.274 exames dessa modalidade no hospital, uma média de 35 pacientes/exames por dia.

O pequeno Arthur Gabriel Batista Lopes, de 8 anos, é um dos pacientes que já foi atendido no Centro de Diagnóstico do CRER para a realização do exame de ressonância. Enfrentando complicações renais desde os 4 anos de idade, Arthur e sua mãe, a senhora Ezika Lopes



da Silva, veem no procedimento uma oportunidade de diagnóstico definitivo.

“Meu filho já passou por diversas internações e consultas médicas. Agora, com a realização do exame no CRER estamos com esperança que os médicos vão conseguir fechar um diagnóstico para ele. Como mãe, fico muito satisfeita com o atendimento recebido no CRER”.

Além da oferta do exame pelo Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado, o CRER se destaca ainda pela realização da ressonância magnética com o uso de sedação, se tornando referência para as Secretarias Municipais de Saúde na hora da regulação do paciente. "

O CRER reúne toda a expertise de seus profissionais para ofertar à população goiana o que há de mais moderno em medicina diagnóstica. Mais uma vez demonstramos que podemos ter um serviço público de qualidade e isso é motivo de muito orgulho para nós: servir bem a população goiana", ressalta o Diretor Técnico de Reabilitação do CRER, Dr. Ciro Bruno Silveira Costa.

### **Paciente é alfabetizado durante teleatendimento do CRER**

Tendo como missão reabilitar o ser humano, o CRER, inovou e se reinventou durante a pandemia para garantir a continuidade do cuidado do paciente em tratamento no hospital. Prova disso é o case de sucesso alcançado pelo Grupo Terapêutico de Leitura e Escrita da instituição.

Mesmo com a suspensão dos atendimentos presenciais, os profissionais deram continuidade ao tratamento dos pacientes por meio de encontros virtuais. E um dos saldos positivos desse compromisso com o usuário é a conquista do paciente João Pedro Picolo dos Santos, diagnosticado com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e em tratamento no hospital há seis anos, que foi alfabetizado durante os teleatendimentos realizados pela instituição no decorrer da pandemia.

"O João Pedro sempre frequentou escola regular, mas foi no CRER que ele foi alfabetizado. Durante os atendimentos digitais do Grupo de Leitura e Escrita ele teve um salto de desenvolvimento e hoje consegue ler e escrever. Meu filho nunca se adaptou à escola regular e, por isso, o CRER sempre foi tudo para ele, todo o nosso suporte terapêutico e emocional está nesse hospital. Para nós foi muito importante a continuidade do tratamento", ressalta a mãe do paciente, Juliana Sousa Picolo.



Durante todo o período da pandemia, quando os atendimentos eletivos presenciais foram interrompidos, João Pedro continuou sendo assistido pelo hospital por meio dos teleatendimentos. Participante do Grupo Terapêutico de Leitura e Escrita há cerca de um ano, ele e outras dezenas de crianças com dificuldade de aprendizagem recebem atendimento profissional nas áreas de fonoaudiologia, psicologia e psicopedagogia.

"Os encontros do Grupo Leitura e Escrita acontecem uma vez na semana, com duração de 40 minutos, e com a utilização do Método das Boquinhas. Além dos pacientes incluímos também os pais e responsáveis na terapia, afinal o estímulo ao desenvolvimento da criança deve ser constante.

O Grupo já existe há mais de oito anos e de lá pra cá já conseguimos transformar a realidade de dezenas de pacientes com dificuldade de alfabetização. É muito gratificante", explica a fonoaudióloga do CRER, Giane Passos Lozi de Andrade.

Para a mãe do João Pedro, participar da terapia faz toda a diferença no dia a dia da família. "Aprendo junto com ele, só assim para eu saber ensinar e estimular meu filho. Muita coisa eu não sabia e aprendi com as terapeutas, hoje sei da importância de estimular o João Pedro para potencializar o desenvolvimento dele. Além disso a troca com os outros pais que participam é muito rica e acolhedora".

Atualmente, existem três Grupos de Leitura e Escrita que acontecem na terça-feira e que atendem crianças com diferentes diagnósticos, como: deficiência auditiva, microcefalia, autismo, deficiência intelectual, síndromes e deficiência visual.

## **Simulação realística foi destaque durante programação da V Semana de Prevenção de Lesão por Pressão do CRER**

Com foco na prevenção e na promoção da educação continuada entre seus profissionais, o CRER, realizou, entre os dias 24 e 27 de novembro, a V Semana de Prevenção de Lesão por Pressão do hospital. Comandada pelo Núcleo de Prevenção e Tratamento de Lesões de Pele (NULP) do hospital, a Semana foi realizada no hall da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) da instituição.



"A realização de um momento como esse tem como principal objetivo despertar em nossa equipe o olhar crítico, ao mesmo tempo que os sensibilizamos de que somos todos responsáveis por vencer o desafio de reduzir o número de ocorrências de lesão por pressão entre nossos pacientes", ressaltou a enfermeira e membro do NULP, Fabricia Nayara Oliveira Limeira.

Popularmente conhecida como "escara", a lesão por pressão é uma ferida que aparece na pele de pessoas que permanecem muito tempo na mesma posição, geralmente acamadas ou com mobilidade reduzida. Essas lesões ocorrem devido à pressão constante em pontos com proeminências ósseas que ficam em contato com a superfície, como, por exemplo, a cama ou a cadeira de rodas.

Dentre as ações realizadas durante a Semana, uma simulação realística chamou a atenção para o posicionamento correto do paciente no leito de internação e reforçou a importância da mudança de decúbito e da aplicação da Escala de Braden, instrumento utilizado para avaliar e identificar o risco potencial para o desenvolvimento de úlceras de pressão no paciente.

"Levando em consideração que a lesão de pele é um dos eventos adversos mais notificados nos hospitais, uma ação de educação continuada como essa é de extrema importância para nós profissionais que lidamos diariamente com isso. Estamos diante de um vilão silencioso e, por isso, toda troca de informação é de grande valia para o nosso crescimento e para a segurança do cuidado", ressaltou o enfermeiro Marco Antônio Nogueira Magalhães.

## DEZEMBRO/2020

### **Segurança, saúde e direitos da pessoa com deficiência são temas da SIPAT realizada pelo CRER**

Com foco em garantir um ambiente de trabalho mais seguro, confiável e o bem estar dos profissionais da saúde, o CRER, uma unidade da SES-GO, promoveu, de 1 a 3 de dezembro, a Semana da Integração e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT). A iniciativa ainda contou com dinâmicas de comissões internas, sorteio de brindes, premiações aos participantes e sessões de massoterapia em parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI).



O evento obrigatório foi promovido pelos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do trabalho (SESMT) e contou com atividades direcionadas à prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, além dos temas sobre equidade social e direito da pessoa com deficiência.

Ao longo de três dias de atividades, os profissionais da unidade tiveram a oportunidade de se instruir a respeito de práticas seguras no ambiente de trabalho e externo a ele, também, como a palestra: 'Educação no Trânsito - Prevenção de Acidentes de Trajeto', ministrada pelos profissionais do Departamento de Trânsito (DETRAN-GO). E, diante dos desafios da Inteligência Artificial no direcionamento de práticas laborais, foi realizada a palestra 'Profissionais 4.0'.

Atentando-se à visibilidade da pessoa com deficiência, a SIPAT oportunizou que o atendente de call center, Júnior Ribeiro de Souza, compartilhasse sua experiência e os desafios que enfrenta cotidianamente enquanto cadeirante. Júnior ressaltou a necessidade de que as pessoas com deficiência ocupem espaços no mercado de trabalho: 'Só a partir da inclusão, as empresas e os demais colaboradores vão pensar sobre as práticas, as estruturas dos prédios e todas as especificidades para acolher a pessoa com deficiência', defende Júnior.

Ainda no sentido de sensibilizar os profissionais, estes foram convidados a partilhar uma vivência na qual tinham de experimentar o deslocamento com a cadeira de rodas na realização de atividades cotidianas e avaliar as minúcias desta mobilidade. A camareira Zildete Cardoso da Silva participou da atividade e avalia: "aí que a gente vê o

quanto que é difícil uma coisa simples, como lavar as mãos, porque tem que virar a cadeira. Aí que a gente valoriza ainda mais a pessoa que é cadeirante!"

Para o presidente da CIPA e supervisor de Reabilitação, Eduardo Carneiro, "o objetivo foi orientar a todos a respeito da segurança no ambiente de trabalho, além de integrar os profissionais, com e sem deficiência, para que reflitam a respeito de conceitos como equidade e corresponsabilidade na ambiência profissional. A avaliação é muito positiva devido ao engajamento de todos durante as palestras e atividades que realizamos. É um sentimento de dever cumprido", finaliza.

### **Com foco na experiência do paciente, CRER cria Central de Agendamentos e Confirmações no hospital**

O CRER, uma unidade da SES-GO, lançou, no dia 30 de novembro, a Central de Agendamentos e Confirmações do hospital. Com foco na gestão do acesso da instituição e no gerenciamento tecnológico das agendas médicas e terapêuticas do hospital, a Central tem como objetivo otimizar a relação de cuidado entre o usuário e o profissional do CRER. Esta inovação figura como resultado do projeto de melhoria **Valor para a Saúde**, estruturado pela Superintendência de Gestão e Planejamento da Agir, por meio de sua Gerência Corporativa de Projetos e Inovação.



Valor para Saúde: CRER cria a Central de Agendamentos e Confirmações

"A Central de Agendamentos surgiu de um anseio da própria instituição por melhorias em alguns dos seus processos que, por vezes, causavam insatisfação ao nosso usuário. Realocamos serviços, redefinimos papéis, revisitamos processos e chegamos à criação da Central, que tem como objetivo otimizar, de forma humanizada, a experiência do paciente no hospital. A satisfação do usuário é uma prioridade para o CRER, e o trabalho da nossa equipe nesse sentido é contínuo", explicou o supervisor de Governança do CRER e gerente do projeto Valor para a Saúde, Daniel Paiva de Oliveira.

A partir de agora, todos os agendamentos ativos e receptivos para consultas, exames, terapias, interconsultas, risco cirúrgico, concessão de aparelho auditivo, agendamento de avaliação global dentre outros serão realizados pela Central de Agendamentos e Confirmações do hospital. Esse gerenciamento das agendas promoverá maior assertividade na hora de encaminhar o paciente para o profissional mais capacitado para o tipo de atendimento que o usuário precisa.

"Com a implantação da Central de Agendamentos espera-se que o acesso dos serviços ofertados no CRER aconteça de forma rápida, fácil e eficiente, além de promover a gestão eficaz das filas de espera e dar celeridade aos atendimentos", ressaltou a coordenadora do Núcleo Interno de Regulação, Wanessa Barcelos.

### **Humanização e maior autonomia ao usuário**

A criação da Central de Agendamentos e Confirmações é fruto do trabalho incessante do hospital em busca da melhoria contínua dos seus processos e da satisfação do seu usuário. A humanização na relação entre paciente e instituição é o foco deste trabalho liderado por uma equipe de profissionais empenhada na atenção à experiência do usuário no hospital.

"A Central de Agendamentos e Confirmações identifica o paciente certo para o profissional certo, o que possibilita um melhor gerenciamento das filas e garante o acesso do paciente ao hospital. Para isso, toda a execução do trabalho é pautada na agilidade, facilidade, praticidade e eficiência, alinhada as implementações tecnológicas propostas ao serviço. A criação da Central foi o primeiro passo, e temos a certeza que com nosso time faremos muito mais em prol de um mesmo propósito: entregar o melhor ao paciente", finalizou a gerente de Operações do CRER, Brécia Moreira Barros.

### **CRER promove workshop sobre reabilitação infantil**

Ocasões de encontro para discussões aprofundadas são sempre muito profícuas na trajetória profissional. No dia 04/12/2020, os profissionais preceptores e residentes da equipe multiprofissional do CRER, uma unidade da SES-GO, dedicaram-se às metodologias, às abordagens técnicas e aos desafios da reabilitação infantil.



O workshop contou com a presença de membros da equipe de Residência Multiprofissional em Saúde Funcional em Reabilitação do CRER, que suscitaram debates acerca da temática de modo tangencial à experiência do perfil de atendimento realizado no

CRER. Abordaram-se temas como as técnicas da estimulação precoce, a atuação do enfermeiro na neonatologia, os testes do pezinho e da orelhinha, além das classificações das paralisias e casos clínicos mais comuns na instituição.

A residente em fonoaudiologia, Jhennifer Lopes de Lima, diz que " neste evento aprofundamos nossos conhecimentos quanto às diversas áreas de tratamento e acompanhamentos existentes na instituição, traçando o caminho que esta criança percorre do atendimento primário até o nosso serviço de reabilitação. Desta forma, compreendemos o trabalho de cada especialidade e a necessidade de um olhar multiprofissional e integrado entre a equipe que atua com o público

infantil, a fim de proporcionar um melhor atendimento e estimular ao máximo suas capacidades, aproveitando seu período de desenvolvimento", explica.

### **Compromisso com a multidisciplinaridade**

O alcance da temática do evento mostrou-se amplo e capaz de angariar participação de profissionais, residentes e preceptores, das mais diversas áreas assistenciais da unidade de saúde, o que, de pronto, reforçou a abordagem multiprofissional empreendida no programa de residência do CRER. O supervisor de Reabilitação Física, João Francisco Martins, destacou esta característica como um diferencial do atendimento do hospital: "o programa de residência multiprofissional desenvolvido no CRER visa integrar uma atuação multidisciplinar em que o foco é o desenvolvimento funcional do paciente. Formar profissionais com essa capacidade de trabalhar em equipe e olhar para o paciente de maneira ampla é um diferencial nessa formação, sem dúvida alguma. Em especial no processo de reabilitação infantil, essa visão do todo é fundamental para um atendimento efetivo e de qualidade, pois permite a troca de experiências e resultados entre as especialidades profissionais, o paciente e sua família", avalia.

A supervisora de Ensino e Pesquisa da instituição, Fernanda Miranda de Oliveira, esclarece sobre a relevância de estratégias pedagógicas como esta, de workshops e debates. "O nosso objetivo é dar continuidade a estes encontros para ampliar ainda mais o debate e trazer outras temáticas, também, para fortalecer o ensino e a aprendizagem dos residentes, além de capacitar os preceptores. Dessa maneira, os profissionais poderão explanar sobre determinada temática, sempre vinculada à pessoa com deficiência, e o debate conjunto fomentará, acreditamos, melhorias contínuas nos processos de ensino e pesquisa no CRER", explica.

## O amor em ato: CRER realiza doação de cestas básicas e kits de higiene a pacientes

O compromisso do cuidado no CRER, uma unidade da SES-GO, é uma máxima que orienta não só as práticas assistenciais no hospital, mas que pode ser perceptível, também, no trato com os pacientes para além dos consultórios médicos e ginásios de reabilitação. É o que ficou evidente no trabalho de doação organizado pelo Serviço Social e Voluntariado do CRER, nos dias 7 e 8 de dezembro, em parceria com o Grupo do Bem e o Hotelaria Accor S/A. Cerca de 130 cestas de alimentos e kits de higiene foram entregues aos pacientes, de forma escalonada e respeitando o distanciamento social.



Fábio de Souza Sales é voluntário do Grupo do Bem e explicou que a parceria com o hospital já dura dois anos. Ele ainda destacou a aura do natal como motivadora de maior solidariedade entre as pessoas: "O natal é uma época mais propícia a doações, de tempo, de coisas e de emoções, e este é um trabalho que pretendemos continuar a realizar com o CRER", promete.

A gerente de Reabilitação Auditiva e Intelectual, Thaís Nasser Sampaio, explicou que os pacientes agraciados nesta ação foram selecionados antecipadamente, pela equipe de assistentes sociais da instituição, e passaram por uma pré-triagem socioeconômica. "Todos os meses nós realizamos doações de alimentos a famílias de pacientes específicos que identificamos como em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Este natal veio com um gostinho especial, o que nos motivou a ampliar essa ação. Por isso nós buscamos os nossos parceiros e eles prontamente encamparam o movimento junto conosco", explica a gerente.

Elissamara Costa Correia e seus filhos são pacientes do CRER e foram encaminhados pelo Serviço Social. "Eu fico muito feliz porque eu gosto muito de ser atendida no CRER e como cuidam dos meus dois meninos. Aqui eu sou muito bem cuidada e sempre encontro muito amor", diz. A agente administrativa que trabalhou na entrega das cestas, Patrícia Daniela Paiva de Souza, se emociona ao relatar sobre sua atuação neste evento: "a gente sabe que é importante realizar estas pontes entre as pessoas. Poder proporcionar um pouco de conforto a alguém é uma sensação muito prazerosa. O

CRER transforma a vida de muitas pessoas. A vida dos pacientes e a nossa, que trabalhamos aqui, também. Não sou mais a mesma pessoa, porque sinto que sou muito melhor!" celebra

### CRER implanta Central de Transporte Interno de Paciente

Os desafios da gestão hospitalar demandam um nível crescente de ferramentas de gerenciamento e de projetos que visam a melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente, do atendimento ao usuário. Baseado nisso, o CRER, uma unidade da SES-GO, implantou a Central de Transporte Interno de Paciente no hospital.



Esta compõe o conjunto de inovações propiciadas pelo projeto de melhoria **Valor para a Saúde**, estruturado pela Superintendência de Gestão e Planejamento da Agir, por meio de sua Gerência Corporativa de Projetos e Inovação.

Com foco na automação e centralização do serviço de condução do paciente no hospital, a Central é fruto do trabalho da equipe de profissionais que conduzem o projeto de melhoria Valor para Saúde, que tem como objetivo a humanização da experiência do usuário no CRER.

"O objetivo geral da Central de Transporte Interno de Paciente é redesenhar o modelo até então vigente no CRER com base nas diretrizes da Política Nacional de Humanização. Focada no acolhimento do paciente, na valorização do profissional, em uma gestão participativa e nos direitos do usuário, a Central trabalha baseada na humanização e no acolhimento ao paciente da admissão até a alta hospitalar", explica o encarregado pelo serviço, Mário Umberto Ferreira da Silva Filho.

O uso da tecnologia da informação em prol do gerenciamento e da qualidade do serviço prestado possibilitou que a Central remodelasse seus fluxos e estabelecesse um novo modelo de trabalho. Agora, os profissionais trabalham de forma integrada e em escalas de rodízio entre os setores. Para o Maqueiro Wander Régis, a inovação é muito bem-vinda, porque, para ele "a necessidade dos pacientes muda, e as rotinas e processos diários também têm que mudar", avalia.

"A ineficiência do processo de transportes pode impactar significativamente nas rotinas hospitalares e, sobretudo, na experiência do usuário na instituição. A garantia da eficiência da ação de transportar um paciente passa pelo preparo da equipe e pelo

adequado planejamento das fases envolvidas nesse processo. Por isso, nossa preocupação com a centralização e automação do serviço no CRER", detalhou o supervisor de Governança do CRER e gerente do projeto Valor para a Saúde, Daniel Paiva de Oliveira.

## 7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de janeiro a dezembro de 2020, o CRER apresentou mensalmente à COMFIC/SES, conforme estabelecido no Contrato de Gestão nº 123/2011-SES/GO e seus aditivos, os resultados quanto às metas estabelecidas para os indicadores de produção da parte fixa e variável, por meio de relatórios e planilhas de produção.

Apesar da situação de pandemia, ocasionada pelo novo coronavírus, decretada no mês de março/2020, que resultou na adoção de medidas em cumprimento às decisões dos órgãos governamentais e gerou grande impacto nos resultados assistenciais no período, além de outras intercorrências, podemos afirmar que o CRER tem cumprido com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de minimizar os impactos do mencionado cenário pandêmico.

Informamos que os atendimentos estão sendo retomados de forma gradativa, atendendo todas as recomendações das autoridades sanitárias. Com isso, desde a segunda quinzena de agosto ofertamos os serviços na modalidade ambulatorial (consultas médicas, não médicas e terapias), bem como a evolução para o procedimento cirúrgico e/ou clínico foram acompanhados e, observado o fluxo de pacientes nas recepções do estabelecimento e demais ambientes, garantindo a segurança dos colaboradores e pacientes.

A AGIR, diante deste cenário, vem ratificar o compromisso de sempre realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do CRER.

**VÁLNEY LUIZ DA ROCHA**  
Diretor Geral - CRER

**LUCAS PAULA DA SILVA**  
Superintendente Executivo - AGIR